Deutsch

# Schreiben in Alltag und Beruf

## Intensivtrainer A2/B1

Orientiert sich am europäischen Referenzrahmen

Christian Seiffert



Langenscheidt

# Schreiben in Alltag und Beruf

## Intensivtrainer A2/B1

von
Christian Seiffert



**Langenscheidt**

Berlin · München · Wien · Zürich · New York

von Christian Seiffert

Redaktion: Annerose Bergmann und Hedwig Miesslinger
Umschlagfoto: Sibylle Freitag
Illustrationen: Theo Scherling

**Quellenverzeichnis:**

S. 6 Briefkopf Joh. Johannsen – mit freundlicher Genehmigung der Firma Joh. Johannsen Bauunternehmen GmbH & Co. KG
Briefkopf GVK – mit freundlicher Genehmigung der Gesellschaft für Verhaltens-kommunikation mbH
S. 23 Foto links: Olena Kucherenko/Shutterstock
Foto rechts: Sibylle Freitag
S. 25 Foto: Annerose Bergmann
S. 31 Zeichnung: Nikola Lainovic
S. 32 Foto oben links: Albert Ringer
Foto oben rechts: Christian Seiffert
Foto unten links: Shutterstock
Foto unten rechts: Hedwig Miesslinger
S. 36 Foto links: Sam Chadwick/Shutterstock
Foto rechts: Albert Ringer
S. 39 Bestellformular und Fotos aus Produktkatalog – mit freundlicher Genehmigung der Firma Office DEPOT
S. 40 Foto: Sibylle Freitag
S. 49 Foto: Sibylle Freitag
S. 66 Foto: Annerose Bergmann

Umwelthinweis: gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier



Satz: kaltnermedia, Bobingen
Druck: CS-Druck CornelsenStürtz, Berlin
Bindung: Stein + Lehmann, Berlin
Printed in Germany

ISBN: 978-3-468-49156-6

1. 2. 3. 4. / 12 11 10 09

## Benutzungshinweise

Bitte lesen!

Der Intensivtrainer „Schreiben in Alltag und Beruf“ möchte Ihnen helfen, schriftliche Aufgaben in Ihrem Berufs- und Alltagsleben korrekt zu erledigen. Der Intensivtrainer behandelt die wichtigsten Textsorten im beruflichen Zusammenhang. Viele dieser Textsorten begegnen Ihnen aber auch in Ihrem privaten Alltag: Sie möchten z. B. eine Bestellung bei einem Versandhaus machen oder eine Firma um einen Kostenvoranschlag für den Einbau einer neuen Küche bitten. Oder Sie müssen einen Auftrag stornieren oder eine Lieferung reklamieren. Umgekehrt spielen Textsorten aus dem persönlichen Bereich eine wichtige Rolle im Berufsleben: Glückwunschkarten zum Geburtstag oder zur Hochzeit, Urlaubsgrüße oder Genesungswünsche an einen erkrankten Kollegen tragen viel zu einem guten Arbeitsklima bei und sind in vielen Teams üblich. „Schreiben in Alltag und Beruf“ konzentriert sich aber in erster Linie auf formelle Textsorten, da für diese Textsorten bestimmte Regeln gelten, die Sie beachten sollten.

Sie können mit dem Material alleine arbeiten, wenn Sie Deutsch mindestens bis zum Niveau A2 oder B1 gelernt haben. Man kann das Buch aber auch in einem Deutschkurs als Zusatzmaterial einsetzen.

Sie können „Schreiben in Alltag und Beruf“ vom Anfang bis zum Ende bearbeiten. Sie können aber auch einzelne Kapitel oder Textsorten auswählen. Die thematischen Kapitel sind in Sequenzen (A, B, ...) unterteilt. In den Sequenzen stehen unterschiedliche Übungen zum Wortschatz, zum Textsorten-Verständnis und natürlich zum Schreiben. Für die Wortschatz-Aufgaben sollten Sie ein Wörterbuch bereitlegen. Einen Lösungsschlüssel für die Übungen finden Sie am Ende des Buches. Dort finden Sie zum Teil auch Mustertexte für die offeneren Aufgaben. In den Sequenzen gibt es zusätzlich zu den Übungen viele Tipps für die Praxis.

Viele Aufgaben müssen Sie außerhalb des Buches erledigen. Wenn Sie die Übungen mit Stift und Papier machen möchten, sollten Sie sich dazu ein (liniertes) Heft besorgen. So haben Sie alle Texte zusammen und können das Heft auch im (beruflichen) Alltag zum Nachschlagen benutzen. Die meisten Texte werden aber heute am Computer geschrieben. Deshalb ist es sinnvoll, auch die Übungen schon am PC zu schreiben. Sie können dann Ihre Texte leichter verändern und korrigieren, Elemente als Textbausteine oder Vorlagen abspeichern und die Rechtschreibkorrektur Ihres Textverarbeitungsprogramms benutzen.

Viel Erfolg beim Schreiben in Alltag und Beruf wünschen Ihnen
der Autor und Ihr Langenscheidt-Verlag

# Inhaltsverzeichnis

## A Geschäftsbrief – B Geschäftliche E-Mail

### A Geschäftsbrief

#### 1 Lesen Sie den Text.

„Geschäftsbrief" heißen alle Schreiben zwischen Unternehmen oder zwischen Unternehmen und Privatpersonen. Ein Geschäftsbrief kann ein Brief, ein Fax oder eine E-Mail sein. Schreiben innerhalb eines Unternehmens gehören nicht zu den Geschäftsbriefen.

Neben den allgemeinen Geschäftsbriefen zählen auch Auftrag, Bestätigung, Bestellung, Mahnung und Rechnung zu den Geschäftsbriefen. Das Handelsgesetzbuch legt fest, dass ein Geschäftsbrief von Unternehmen bestimmte Informationen (z. B. die Rechtsform der Firma, wie AG, GmbH, KG, und die Handelsregisternummer des Unternehmens) enthalten muss.

Die Teile des Geschäftsbriefes

**A: Briefkopf**

Im Briefkopf sollen alle Daten enthalten sein, mit denen man den Absender erreichen kann (z. B. Name, Anschrift und Telefonnummer). Der Briefkopf kann unterschiedlich gestaltet werden und existiert in den meisten Firmen schon auf vorgedrucktem Briefpapier. Manchmal befindet sich ein Teil der nötigen Informationen auch am unteren oder seitlichen Rand des Briefvordrucks.

JOH. JOHANNSEN

1906 

2006




• Joh. Johannsen Bauunternehmen GmbH & Co KG 24885 Sieverstedt •

BAUUNTERNEHMEN
MAURER,- ZIMMERER- u. DACHARBEITEN

24885 SIEVERSTEDT / SÜDERSCHMEDEBY
Flensburger Straße 20
Tel. 0 46 38 - 3 35 + 6 91 • Fax 14 84
info@joh-johannsen-bau.de
www.joh-johannsen-bau.de

Bankverbindung:
Nord-Ostsee-Sparkasse
(BLZ 217 500 00) Kto.-Nr. 18 004 569

VR-Bank Flensburg-Schleswig eG
(BLZ 216 617 19) Kto.-Nr. 500143




Gesellschaft für Verhaltenskommunikation mbH
Schillerstraße 14
80336 München
☏ 089 / 54 82 94 46 Fax 089 / 54 82 94 55
info@gvk-muenchen.de

CLEARING • BERATUNG • VERMITTLUNG

**B: Empfängeradresse**

Geschäftsbriefe werden in Unternehmen oft zentral geöffnet und dann an die zuständigen Abteilungen und Mitarbeiter verteilt.

Wollen Sie, dass nur eine bestimmte Person den Brief öffnet, dann schreiben Sie den Namen dieser Person ganz an den Anfang der Empfängeradresse. Dann darf der Brief nicht zentral geöffnet werden:

| **zentrale Öffnung:** | **persönliche Öffnung:** |
|---|---|
| Nord-Plast AG | Frau |
| Marketing | Dr. Angelika Müllenbach |
| Frau Dr. Angelika Müllenbach | c/o Nord-Plast AG |
| Postfach 11 20 | Postfach 11 20 |
| 20123 Hamburg | 20123 Hamburg |

In der Anschrift schreiben Sie alle Titel vor dem Namen (Prof. = Professor, Dr. = Doktor, Dipl.-Ing. = Diplomingenieur). Hinweise zur Versandart (z. B. per Luftpost, per Einschreiben) und Behandlungsvermerke (z. B. vertraulich) stehen vor der Empfängeradresse.

per Einschreiben
Uchtmann GmbH
Herrn
Dipl.-Ing. Ulrich Wieben
Grabbeweg 29
32756 Detmold

**C: Bezugszeile**

In den Briefvordrucken von Firmen ist diese Zeile meistens schon enthalten. Hier tragen Sie das aktuelle Datum, die eigene Telefonnummer (Durchwahl) und eventuell das Datum eines früheren Briefes ein.

| *Ihre Nachricht vom* | *Unsere Nachricht vom* | *Telefon* | *Datum* |
|---|---|---|---|
| 13.07.2009 | | 089/1 29 81 85 | 16.07.2009 |

Die im deutschsprachigen Raum übliche Reihenfolge für das Datum ist: Tag, Monat, Jahr: 13.7.2009 / 13.07.2009 oder 13. Juli 2009. Sie können das Datum aber auch in der DIN-Norm mit der Reihenfolge Jahr – Monat – Tag angeben: 2009-07-13.

**D: Betreffzeile**

Der Empfänger soll durch den Betreff erfahren, welchen Inhalt oder welche Funktion der Brief hat. Die Betreffzeile schreiben Sie fett, aber in der gleichen Schriftart und -größe wie im Rest des Briefes.

**E: Anrede**

Die Standard-Anrede für Geschäftsbriefe ist „Sehr geehrter Herr ...,“ oder „Sehr geehrte Frau ...“ Wenn Sie den Adressaten nicht persönlich kennen, heißt die Anrede „Sehr geehrte Damen und Herren“. Die Anrede endet mit einem Komma. Nach der Anrede folgt eine Leerzeile.

**F: Text/Textabschnitte**

Der Brieftext beginnt immer mit einer Leerzeile nach der Anrede. Nach der Leerzeile beginnen Sie den Text mit einem kleinen Anfangsbuchstaben (Ausnahme: Substantive und Namen).

Formulieren Sie einfach. Benutzen Sie Wörter, Redewendungen und Satzstrukturen, die Sie auch im Gespräch verwenden. Den Text gliedert man in Abschnitte, damit der Empfänger ihn gut lesen kann und den Sinn schnell versteht. Abschnitte trennen Sie mit einer Leerzeile.

**G: Grußformel und Unterschrift**
Die Grußformel steht nach einer Leerzeile unter dem Brieftext und endet ohne Punkt. Die häufigste Form ist „Mit freundlichen Grüßen". Die Unterschrift im Geschäftsbrief ist handschriftlich, aber Ihren kompletten Namen wiederholen Sie drei Zeilen unter der Grußformel in Maschinenschrift.

**H: Anlagen**
Der Anlagenvermerk steht zwei Zeilen nach der maschinenschriftlichen Wiederholung des Namens. Im Anlagenvermerk schreiben Sie, welche Anlagen (Schriftstücke) zum Brief gehören. Beispiel:

Anlagen:
Katalog 2009/2010
Preisliste
Lieferbedingungen

**I: Verteiler**
Im Verteiler wird aufgelistet, wer das Schreiben als Kopie bekommt.

## 2 Ordnen Sie die folgenden Bezeichnungen den Teilen des Geschäftsbriefes zu.

Grußformel ☐ • Text/Textabschnitte ☐ • Anrede ☐ • Empfängeradresse ☐ •
Absender ☐ • Betreff ☐ • Datum ☐ • Unterschrift ☐

A
Stephan Maier GmbH
Blumenstraße 12, 83026 Rosenheim, Telefon: 08781/15 02

B
RoLa Limonaden AG
zu Händen von Herrn Hans Pichler
Landstr. 12
84056 Rottenburg

C Rosenheim, 10.1.2009

**D Ihre Bestellung vom 7.01.2009 / Bürostühle „Comfort+"**

E Sehr geehrter Herr Pichler,

F Sie haben am 7.01.2009 telefonisch bei mir 22 Bürostühle „Comfort+" in Blau bestellt.
Als Liefertermin haben wir die Kalenderwoche 3 festgelegt.

Wir haben momentan aber nur 21 Bürostühle „Comfort+" auf Lager. Den dann noch fehlenden Bürostuhl können wir in der Kalenderwoche 5 nachliefern. Sind Sie mit einer Teillieferung von 21 Bürostühlen in der Kalenderwoche 3 einverstanden? Für eine kurze Nachricht wären wir Ihnen dankbar.

G Mit freundlichen Grüßen

Stephan Maier GmbH
H *Lisa Brandstetter*
Lisa Brandstettter




- Es kann sein, dass Geschäftsbriefe eine andere Formatierung haben, als in diesem Kapitel beschrieben. Lassen Sie sich deshalb die Briefbögen und Formatvorlagen in Ihrem Unternehmen von Ihren Kollegen oder Vorgesetzten erklären.

- Machen Sie sich mit der Erstellung von Formatvorlagen in Ihrem Textverarbeitungsprogramm vertraut (Hilfe-Programm) oder lassen Sie sich von Kollegen erklären, wie Sie Formatvorlagen benutzen bzw. erstellen können.

**3 Wählen Sie einen der beiden Brieftexte aus und schreiben Sie mit den Informationen aus Aufgabe 1 einen kompletten Geschäftsbrief.**







a) Erinnerung
unsere Rechnung vom 18.12.2008 ist noch nicht bezahlt. Bitte überweisen Sie den Gesamtbetrag von 238,24 bis zum 20.01.2009 auf unser Konto bei der Deutschen Bank München (Kto.-Nr.: 364933342, BLZ 70070024).

b) Zimmerreservierung
wir benötigen vom 10. bis zum 13. Dezember 2009 drei Einzelzimmer für unsere Firmengäste Barbara Delle, Carmen Ostermann und Dr. Helmut Vietling.
Bitte bestätigen Sie uns die Reservierung. Die Rechnungen können Sie direkt an mich senden.

**4 Bitten Sie Kollegen/Kolleginnen, Ihnen Beispiele für geschäftliche Briefe zu geben und lesen Sie sie genau. Markieren Sie in den Briefen alles, was Sie für ähnliche Schreiben verwenden können (Formatierung, Briefkopf, Anrede, Grußformel, Redewendungen, Textteile) und machen Sie daraus eine Dokument- oder Formatvorlage.**

## B Geschäftliche E-Mail

### 1 Lesen Sie den Text.

**Die Teile der E-Mail**

**A: E-Mail-Kopf**
Die Computerprogramme für den E-Mail-Verkehr erstellen automatisch die Angaben über Datum, Uhrzeit und Absender (E-Mail-Adresse) im Kopf der E-Mail. Man trägt nur den oder die Empfänger mit den E-Mail-Adressen und den Betreff ein. Wie in Geschäftsbriefen soll der Betreff in der E-Mail schnell über den Inhalt oder die Funktion der E-Mail informieren. Er ist sehr wichtig für die Bearbeitung und Verwaltung von E-Mails. Lassen Sie die Betreff-Zeile also niemals leer, sonst wird Ihre Nachricht wahrscheinlich gelöscht. Die **Cc-Zeile** (cc = „carbon copy“ = Durchschlag) ist der **„Verteiler“** der E-Mail. In diese Zeile werden die E-Mail-Adressen der Personen eingetragen, die eine Kopie bekommen.

**B: Anrede, Text und Grußformel**
Die Regeln für Anrede, Textgestaltung und Grußformel in der geschäftlichen E-Mail sind dieselben wie für den Geschäftsbrief.

**C: Signatur**
Der **Schlussteil** (die Signatur) einer E-Mail wird meist in Form eines elektronischen Textbausteins eingefügt. Er enthält in der Regel neben der Grußformel den Firmennamen, den Namen des Bearbeiters, die Firmenadresse, die Telefon- und Fax-Nummer sowie die E-Mail- und Internetadresse. Bei geschäftlichen E-Mails ist auch die Handelsregisternummer gesetzlich vorgeschrieben.

### 2 Lesen Sie die Signatur und schreiben Sie eine eigene Signatur mit Ihren Daten.

| | | |
|---|---|---|
| Helga Gossmann | ______________________ | [Ihr Name] |
| Baustoffe Saalfeldt GmbH | ______________________ | [Firmenname + Rechtsform] |
| Zur Sandkuhle 1<br>31303 Burgdorf | ______________________ | [Adresse] |
| Amtsgericht Hannover HRA 33526 | ______________________ | [Handelsregister-Nr.] |
| Tel 0049 (0) 5136 7956-0 | ______________________ | [Telefon] |
| Fax 0049 (0) 5136 7956-22 | ______________________ | [Fax] |
| helga.gossmann@baustoffesaalfeldt.de | ______________________ | [E-Mail] |

TIPP

- Schreiben Sie Ihre E-Mail-Texte zuerst in einem Textverarbeitungsprogramm. Benutzen Sie die Formatvorlagen und das Rechtschreibkorrekturprogramm. Lassen Sie sich jeden Änderungsvorschlag des Programms anzeigen. Kopieren Sie Ihren Text dann in Ihre E-Mail.

- E-Mail-Verkehr gleicht der mündlichen Kommunikation sehr stark. Lesen Sie Ihre E-Mails laut vor. Hört sich Ihre E-Mail „wie gesprochen" an, dann ist sie genau richtig.



**3 Bitten Sie eine Kollegin / einen Kollegen, Ihnen ein paar typische E-Mails zu schicken (eventuell mit gelöschten Namen), und machen Sie sich eine Redemittelliste.**

| an etwas erinnern | einladen | bitten | ... |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## A Einladung – B Terminvorschlag – C Zusage/Absage

### A Einladung

**1 Ergänzen Sie den folgenden Einladungstext.**

einem persönlichen Gespräch • 14.05.2009 • der Anlage • des Termins • Uhr • Lennestadt

Jetzt senden | Später senden | Als Entwurf speichern | Anlagen hinzufügen | Signatur | Optionen

Von: hgeiger344@personal-kempner.de
An: kunertjochen@gmx.com
Cc:
BCc:
Betreff: Ihre Bewerbung/Einladung
Anlagen: keine

Sehr geehrter Herr Kunert,

ich beziehe mich auf Ihre Bewerbung und würde Sie gerne am

__________ um 14:30 __________ zu __________

__________ __________ nach __________ einladen.

Eine Wegbeschreibung finden Sie in __________ __________.

Bitte schicken Sie mir eine kurze Bestätigung ______ __________.

Mit freundlichen Grüßen

Hartmut Geiger
Personalabteilung

**2 Ergänzen Sie die Präpositionen in der Einladung von Herrn Frommer.**

**Vorgespräch Projektgruppe „XXL-Design"/Einladung**

Sehr geehrte Frau Dannenberg,

wir würden uns freuen, wenn Sie

______ **28.10.2009** ______ **14 Uhr** ______ die **Siemensstr. 36, Raum C 27**

______ einem Vorgespräch ______ der Projektleitung (Herrn Dr. Hahn und Frau Spiechert) kommen könnten.

Bitte bestätigen Sie uns den Termin telefonisch oder ______ einer E-Mail.

______ freundlichen Grüßen

Thorsten Frommer

## 3 Schreiben Sie die Einladung an Frau Bohm mit den folgenden Angaben zu Ende. Denken Sie an die Betreffzeile.

14.12.2009 • 13:20 Uhr • Raum 305 (Verwaltungsgebäude) • Teambesprechung

Jetzt senden | Später senden | Als Entwurf speichern | Anlagen hinzufügen | Signatur | Optionen

Von: helmut_jaeger@web.de
An: elfriedebohm@quadrat-online.de
Cc:
BCc:

Betreff: ______________ / ______________

Anlagen: keine

Standardschriftart | Textgrad

______________________________ Bohm,

____________________________________ findet unsere nächste

________________________ statt. Wir treffen uns im

________________________ im ________________________________.

Bitte bereiten _______ einen kurzen Bericht über das letzte Halbjahr vor.

Laptop und Beamer sind im Raum vorhanden.

______________________________

Helmut Jäger

Stellvertretende Teamleitung

# B Terminvorschlag

## 1 Lesen Sie die Redewendungen, tragen Sie sie in die Tabelle ein und ergänzen Sie dann die E-Mail mit dem Terminvorschlag von Frau Mertens.

a) Ich möchte gern mit Ihnen über das neue Computerprogramm sprechen.
b) Der Besprechungsraum in unserer Abteilung ist dann frei.
c) Ich habe ein paar Ideen für eine Kostenreduzierung in der Produktion.
d) Passt Ihnen Donnerstag, 17:00 Uhr?
e) Wir müssen die Betriebsfeier planen.
f) Können wir uns am 18.03. um 10:00 Uhr, treffen?
g) Wie sieht es bei Ihnen am Dienstagnachmittag aus?
h) Ich schlage vor, wir treffen uns am Flughafen.
i) Ist Ihnen der 15. Oktober, 14:30 Uhr, recht?
j) Es geht um den Jahresbericht. Dazu brauche ich noch ein paar Informationen von Ihnen.
k) Ich könnte bei Ihnen vorbeikommen.
l) Was halten Sie vom Restaurant „Historischer Krug“?

| Besprechungspunkte benennen | Termin vorschlagen | Ort des Treffens vereinbaren |
|---|---|---|
| Wir müssen dringend über das nächste Quartal reden. | Wie wäre es am Freitag um 10 Uhr? | Können wir uns in meinem Büro treffen? |

Jetzt senden | Später senden | Als Entwurf speichern | Anlagen hinzufügen | Signatur | Optionen

Von:
An: f.oberländer@meyer&mehring-düsseldorf.de
Cc:
BCc:
Betreff: Gespräch über Vertragsänderung/Terminvorschlag
Anlagen: keine
Standardschriftart | Textgrad

Sehr geehrter Herr Oberländer,

Sie haben mir am Freitag mitgeteilt, dass Sie mich in einer anderen Abteilung einsetzen möchten. Deshalb müssen meine Aufgabenbereiche in meinem Arbeitsvertrag geändert werden. Sie haben mir angeboten, ausführlich __________ diese Vertragsänderungen ________ ________ ______ ________________.

Passt __________ Donnerstag, 17:00 Uhr? Ich ___________ ________ ___________ vorbeikommen.

Mit freundlichen Grüßen

Hildegard Mertens

**2** **Schreiben Sie selbst einen Terminvorschlag an Ihren Vorgesetzten, Herrn Sonnenschein. Sie möchten sich mit ihm über Ihre Überstunden unterhalten. Benutzen Sie Redewendungen aus Aufgabe 1.**

Ihr Vorschlag: Donnerstag, 11.12.2009, 9:30 Uhr, Büro von Herrn Sonnenschein

## C Zusage / Absage

**1** **Lesen Sie und schreiben Sie die Sätze in die Tabelle.**

1 Ich komme gern. • 2 ~~Also, am Donnerstag um neun Uhr in Ihrem Büro.~~ • 3 Tut mir leid, aber von 10 bis 12 Uhr habe ich eine Besprechung. • 4 Ich weiß noch nicht, ob ich pünktlich um 19:00 Uhr da sein kann. Ich werde aber auf jeden Fall kommen. • 5 Ich werde am 15.08.2009 bei Ihnen sein. • 6 Ich kann leider erst gegen 11:00 Uhr kommen, werde aber da sein. • 7 Ich kann leider nicht kommen. 8 Ich würde gerne kommen, aber ich bin dann im Urlaub. • 9 ~~Ich habe bereits einen anderen Termin um 17:00 Uhr.~~ • 10 Dann treffen wir uns also am Freitag, dem 27. August, um zehn Uhr bei Ihnen. • 11 Ich bestätige unseren Termin am zweiten Februar um achtzehn Uhr im „Goldenen Hasen“.

| Zusage | Absage |
|---|---|
| Also, am Donnerstag um neun Uhr in Ihrem Büro. | Ich habe bereits einen anderen Termin um 17:00 Uhr. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

**2** **Lesen Sie die E-Mail von Ihrem Abteilungsleiter. Sie wollen dem Abteilungsleiter antworten. Kreuzen Sie an: Welches Symbol klicken Sie an? Welche Anrede schreiben Sie? Wie beenden Sie die E-Mail?**

Jetzt senden | Später senden | Als Entwurf speichern | Anlagen hinzufügen | Signatur | Optionen

Von:
An:
Cc:
BCc:
Betreff: Besprechung Abteilung 9
Anlagen: keine

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung 9,

nächste Woche, am Dienstag (26.05.), findet eine Besprechung unserer gesamten Abteilung statt. Wir treffen uns um 9:30 Uhr im Raum 247. Die Besprechung dauert voraussichtlich etwa eine Stunde.

Die Themen sind:
- Vorstellung der neuen Kolleginnen und Kollegen
- das neue Arbeitszeitmodell

Mit freundlichen Grüßen

Peter Hanselmann
Abteilungsleiter

☐ Neu ☐ Antworten ☐ Weiterleiten ☐ Senden/Empfangen

☐ Lieber Herr Hanselmann,
☐ Sehr geehrter Herr Hanselmann,
☐ Lieber Peter,
☐ Hallo, Herr Hanselmann,

☐ Mit freundlichen Grüßen
☐ Hochachtungsvoll
☐ Herzliche Grüße
☐ Liebe Grüße

**3** **Formulieren Sie mit den Gründen unten je dreimal eine Begründung für eine Absage. Benutzen Sie dabei die Strukturen wie im Beispiel.**

- eine Dienstreise machen / auf Dienstreise sein
- Urlaub haben / Urlaub machen
- einen Arzttermin haben / zum Arzt gehen müssen

Ich kann am 26.05. leider nicht kommen, weil *ich einen anderen Geschäftstermin habe.*

Ich kann am 26.05. leider nicht kommen, denn *ich habe einen anderen Geschäftstermin.*

*Ich habe am 26.05 einen anderen Geschäftstermin.* Deshalb kann ich leider nicht kommen.

**4** **Schreiben Sie eine Zu- und eine Absage an Herrn Hanselmann. Schreiben Sie in der Absage auch, warum Sie nicht kommen können.**

**A Notiz – B Mitteilung – C Kurzbrief – D Gesprächsnotiz – E Arbeitsprotokoll – F Arbeitsbericht – G Unfallbericht**

## A Notiz

Notizen sind ganz kurze Erinnerungshilfen. Sie sind wichtig, wenn Sie Informationen oder Aufgaben für sich selbst schnell festhalten möchten.

**1 Lesen Sie die Notizen und den Terminkalender von Herrn Bartel und ordnen Sie die Situationen 1–12 zu.**

☐ Di: Frau Brune anrufen/Geburtstag

☐ Steuererklärung

☐ Urlaubsantrag bis Fr. !!!

☐ Dr. Lausmann, Do., 10:45

☐ Frau Dollermann für Fr. absagen

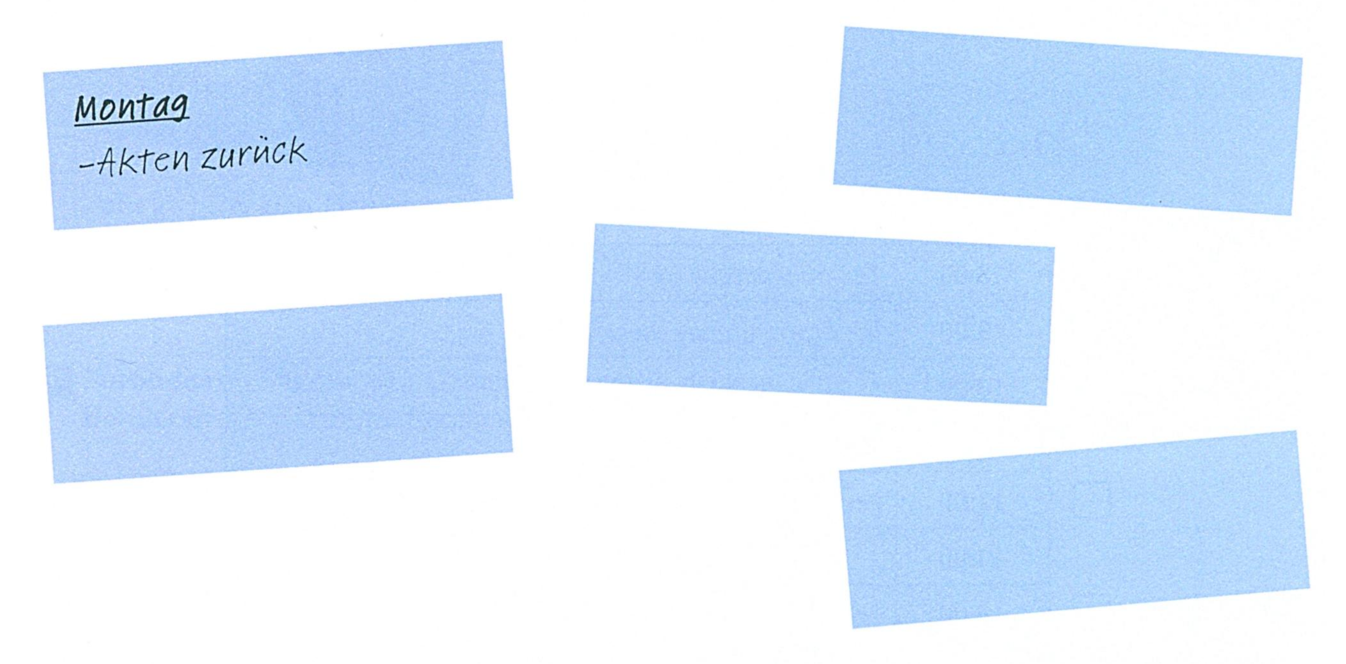
| | Zeit | Termin |
|---|---|---|
| ☐ | 8:00 | Teambesprechung |
| ☐ | 9:00 | Hr. Storckebaum anrufen |
| | 10:00 | |
| | 11:00 | |
| ☐ | 12:00 | Ferdinand, Kantine |
| | 13:00 | |
| ☐ | 14:00 | Fr. Heckendorf: Angebot Fa. Paulsen besprechen |
| ☐ | 15:00 | Hr. Kaltmeier: Angebot (Reparatur) schicken |
| | 16:00 | |
| ☐ | 17:00 | Ramona: Ulmenallee 29b / Fam. Neumann |
| ☐ | 18:00 | Ramona: Sport |

Herr Bartel möchte/will

1) eine Bekannte anrufen, weil sie Geburtstag hat.
2) seine Steuererklärung machen.
3) zum Zahnarzt.
4) seine Tochter bei einer Freundin abholen.
5) ein Angebot für eine Reparatur schreiben und abschicken.
6) seine Tochter zum Training bringen.
7) sich mit einem Arbeitskollegen zum Mittagessen treffen.
8) mit einem Kunden telefonieren.
9) einen Termin absagen.
10) seinen Urlaub pünktlich einreichen.
11) sich mit den Teamkollegen zur Besprechung treffen.
12) mit einer Kollegin über ein Angebot sprechen.

**2 Lesen Sie die Situationsbeschreibungen A–E und schreiben Sie jeweils eine möglichst kurze Notiz.**

A) Sie müssen Akten an einen Kollegen zurückgeben.
B) Sie müssen Frau Köppke anrufen, weil Sie von ihr Informationsmaterial benötigen.
C) Sie müssen um 9:00 Uhr zu Ihrem Personalchef, Herrn Knoke. Er möchte mit Ihnen über Ihre Fortbildung sprechen.
D) Sie wollen sich mit Ihrer Kollegin Barbara um 12:30 Uhr zum Mittagessen in „Ninos Pizzeria" treffen.
E) Sie müssen noch Brot, Butter und Käse einkaufen.




## B Mitteilung

Die Mitteilung hat die Funktion, eine andere Person über etwas zu informieren oder ihr Bitten und Aufgaben zu übermitteln. Sie wird auch als „formlose" Mitteilung bezeichnet, da es keine vorgeschriebene Form dafür gibt. Typisch für die Mitteilung ist eine Verkürzung der Sätze. Neben der Papierform (z. B. als selbstklebender Zettel) werden formlose Mitteilungen heute oft auch als E-Mail geschrieben.

**1** **Lesen Sie die Mitteilungen und ordnen Sie sie zu. Schreiben Sie dann, was Sie machen sollen oder müssen.**

1. Holger hat angerufen. Ruft noch mal an. Melanie

2. Deine Frau hat angerufen: Steckt im Stau. Kann länger dauern. Lasagne ist im Kühlschrank ... Jörg

3. Hausmeister anrufen (23 44 86), Termin für Reparatur Fenster! Termin als Info an mich. Behring

4. Frau Spillner kommt am 28.5., 15:00 Uhr, Gespräch über neues Projekt. Priesnitz

5. Bin bis Montag im Urlaub. Kannst du am Freitag meine Blumen gießen? Danke Herbert

6. Ruf bitte Herrn Bartel zurück – dringend! 07435 – 88 7652 Bernd

7. Bitte Herrn Thalbauer zur Besprechung bei mir einladen, Dienstag, 14 Uhr. Stoltefuß

- [ ] A Freitag Blumen gießen
- [ ] B schnell anrufen
- [ ] C anrufen und Termin festlegen, Termin weitergeben
- [ ] D Einladung schreiben
- [ ] E nicht warten, Essen heiß machen, allein essen
- [ ] F nichts / auf Anruf warten
- [ ] G Termin einplanen und am Termin über neues Projekt sprechen

1/F: Ich muss nichts tun. / Ich muss auf den Anruf von Holger warten.

**2** **Lesen Sie die Mitteilungen noch einmal und ergänzen Sie die Sätze.**

Modalverb • Anrede • Imperativ • Personalpronomen • Infinitiv

Bei (formlosen) Mitteilungen

a) schreibt man meistens keine ______________________,

b) lässt man die ____________________________ bis auf die direkte Anrede du/Sie weg (Bin beim Arzt. / Kommt um 15 Uhr.),

c) drückt man Aufgaben/Aufforderungen mit dem ______________________ oder mit dem ______________________ + „bitte" aus (Fr. Meesenburg einladen. / Ruf bitte Hr. Goosen zurück.),

d) formuliert man Bitten mit dem ______________________ „können" (Kannst du die Akten zurückbringen?).

**3 Lesen Sie die Situationsbeschreibungen 1–6 und schreiben Sie kurze Mitteilungen an Ihre Kollegin / Ihren Kollegen. Schreiben Sie zunächst vollständige Sätze und streichen oder verändern Sie dann Wörter nach den Regeln in Aufgabe 2.**

1. Bitten Sie Ihre Kollegin Tanja, 5 x 500 Blatt Druckerpapier für Sie mitzubestellen.
2. Sie müssen dringend zum Arzt. Bitten Sie Ihren Kollegen Thomas, Ihre fertigen Rechnungen zur Poststelle zu bringen.
3. Fragen Sie Ihren Kollegen Werner, ob er Lust hat, am Donnerstagmittag mit Ihnen im Restaurant „Türmchen" zu essen.
4. Sie sammeln Geld für ein Geburtstagsgeschenk für Ihre Kollegin Stefanie. Ihre Kollegin Heike ist aber gerade nicht an ihrem Arbeitsplatz. Bitten Sie sie, Ihnen morgen 5,– Euro mitzubringen.
5. Herr Forster hat angerufen. Er wollte Ihren Abteilungsleiter sprechen und ruft später noch einmal an.
6. Die Firma Zieske hat angerufen. Die Firma braucht heute noch ein Angebot von Ihrem Kollegen Stefan.

**TIPP** Benutzen Sie selbstklebende Notizzettel für Mitteilungen und bringen Sie sie dort an, wo der Empfänger Ihre Mitteilungen sofort sieht, zum Beispiel am Rand des Computer-Bildschirms oder auf der Schreibtischunterlage.

## C Kurzbrief

Kurzbriefe gibt es als Vordruck in verschiedenen Formen. Die Vordrucke enthalten wichtige Funktionen oder Aufgaben für den betreffenden Arbeitsbereich zum Ankreuzen. Man verwendet Sie z. B. als Begleitschreiben bei der Zusendung von Prospekten, Warenmustern und anderen Materialien und bei häufiger schriftlicher Kommunikation mit bekannten Kunden, Geschäftspartnern oder Kollegen in einer anderen Abteilung.

**1 Lesen Sie das Formular und klären Sie unbekannte Wörter mit dem Wörterbuch.**

| **Kurzbrief**<br>An: ____<br>Firma: ____<br>____<br><br>Betrifft: ____ | Absender: ____<br>____<br>✆: ____<br>@: ____<br>Ihr Zeichen / Ihre Nachricht vom: ____<br>Unser Zeichen/Bearbeiter: ____<br>Datum: ____ |
|---|---|
| ____<br>____<br>____<br>____<br>____<br>____<br>____<br>____ | Anbei erhalten Sie: ____<br>☐ zu Ihrer Information ☐ mit Dank zurück<br>☐ mit der Bitte um<br>☐ Genehmigung ☐ Stellungnahme<br>☐ Erledigung ☐ Weiterleitung an<br>☐ Prüfung ____<br>☐ Rücksprache ☐ Rückgabe bis ____<br>☐ ____ |
| | Mit freundlichen Grüßen |

**2** **Lesen Sie die Situationsbeschreibungen 1–6 und notieren Sie, was Sie im Kurzbrief aus Aufgabe 1 ankreuzen müssen.**

1. Herr Horstmann ist ein Kollege von Ihnen in einer anderen Abteilung. Sie schicken ihm Kataloge zurück, die er Ihnen geliehen hat.

   *Anbei erhalten Sie Ihre Kataloge mit Dank zurück*

2. Sie schicken die Anfrage eines Kunden an die Abteilung III, denn Sie benötigen für Ihr Angebot die Zusage der Abteilung III, dass der Termin des Kunden möglich ist.

   ______________________________

3. Sie haben eine Rechnung bekommen, haben diese geprüft und leiten die Rechnung an die Buchhaltung weiter, damit das Geld überwiesen wird.

   ______________________________

4. Sie haben ein Angebot für eine neue Software erhalten. Sie finden das Programm gut und den Preis angemessen, aber Ihr Abteilungsleiter muss entscheiden, ob Sie den Auftrag erteilen dürfen.

   ______________________________

5. Sie haben eine Rechnung erhalten, aber auf der Rechnung fehlt eine Rechnungsnummer. Sie schicken die Rechnung zurück und bitten um Korrektur.

   ______________________________

6. Ein Kollege aus einer Filiale Ihrer Firma in einer anderen Stadt hat Sie um Zusendung einer Akte gebeten. Sie brauchen die Akte allerdings in zwei Wochen wieder zurück.

   ______________________________

**3** **Bei den Situationen 4 und 5 in Aufgabe 2 ist es sinnvoll, einen zusätzlichen Text auf das Kurzbriefformular zu schreiben. Formulieren Sie passende Texte.**

4. ______________________________

5. ______________________________

## D Gesprächsnotiz

Mit einer Gesprächsnotiz wird in kurzer Form ein Telefonat oder ein Gespräch festgehalten. Sie enthält, wer mit wem, wann, wo, worüber gesprochen hat, was das Ergebnis des Gesprächs war und was noch getan werden muss. Eine Gesprächsnotiz wird zu einer Aktennotiz, wenn sie in einer Akte abgelegt wird. Aktennotizen müssen sich aber nicht nur auf Gespräche beziehen, sie können auch ein Geschehen / einen Geschäftsvorgang dokumentieren. Eine Gesprächs- oder Aktennotiz ist immer dann sinnvoll, wenn Änderungen festgehalten werden müssen oder wenn Konflikte erwartet werden.

**1** **Lesen Sie die Gesprächsnotiz von Anke Stellmacher und tragen Sie die fehlenden Informationen in das Formular ein. Beantworten Sie dann die Fragen.**

45138 Essen • SolarSolutions GmbH • 26.03.2009 • Anke Stellmacher • Jutta Kiesenberg • 3647-22 • Auftrag vom 28.01.2009 • Ruhrallee 587 • 10:15 Uhr

| Gesprächsnotiz | Datum: ____________<br>Uhrzeit: ____________ | Betrifft: ____________<br>____________ |
|---|---|---|

☐ Besuch ☐ Anruf

von / bei Herrn / Frau ____________

Firma ____________ ✆ ____________

Straße / Ort ____________

*Fr. Kiesenberg beschwert sich, dass Auftrag noch nicht erledigt ist. Wütend auf Hr. Stockmeier. S. hatte Ausführung bis zum 24.03. zugesagt. K. erwartet Rückruf bis 30.03. Will andere Firma beauftragen, wenn Auftrag nicht bis Ende 14. KW erledigt ist.*

Anlagen: ____________ Name: ____________

| Erledigt durch | Datum |
|---|---|
| ☐ Anruf ____________ | ____________ |
| ☐ E-Mail ____________ | Erledigt von |
| ☐ Besuch ____________ | ____________ |
| ☐ ________ ____________ | |
| ☐ Ablage unter ____________ | |

a) Was sollte Frau Stellmacher nach dem Gespräch machen?

____________

b) Was sollte Herr Stockmeier tun?

____________

## 2 Ergänzen Sie mit den folgenden Informationen die Gesprächsnotiz in Aufgabe 1 für Herrn Stockmeier.

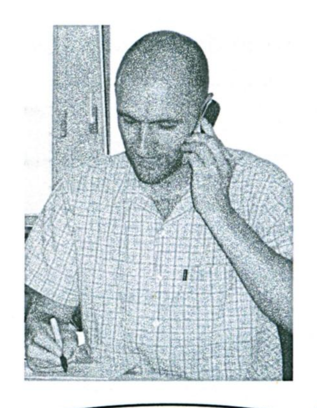
Herr Stockmeier ruft Frau Kiesenberg am 27.03.2009 an, entschuldigt sich bei ihr und bestätigt, dass der Auftrag bis zum Ende der 14. KW (= Kalenderwoche) ausgeführt wird. Als Entschädigung für die Verzögerung bietet er Frau Kiesenberg einen Rabatt von 5 % auf den Rechnungsbetrag an.




Machen Sie sich eine Liste mit häufig verwendeten Abkürzungen aus Ihrem Arbeitsbereich (z. B. Tel. = Telefonat, Auftr. = Auftrag, Fa. = Firma, KW = Kalenderwoche).

**3** **Lesen Sie den Gesprächsausschnitt und markieren Sie alle Informationen, die für eine Gesprächsnotiz wichtig sind.**





(1) Messebau Ellerwald, Gesine Landgraf, was kann ich für Sie tun?

(2) Guten Morgen, Frau Landgraf. Maler hier, Firma Strecker und Partner. Ich möchte mit Ihnen über unseren Messestand sprechen.

(3) Ja, Herr Maler, einen kleinen Augenblick, ich hole mir eben die Unterlagen. – So, ich habe Ihren Auftrag vor mir. Worum geht es denn?

(4) Da ist einmal der Termin. Können Sie den Stand am Donnerstag auch schon früher aufbauen? Wir brauchen für die Einrichtung wahrscheinlich doch länger und es wäre schön, wenn Sie mit Ihren Arbeiten etwa um 12:00 Uhr mittags fertig sein könnten.

(5) Mhm, wir hatten 15:00 Uhr vereinbart. 12:00 Uhr könnte schwierig werden. Ich möchte Ihnen nichts Unmögliches versprechen. Ist 13:00 Uhr auch in Ordnung für Sie?

(6) Das könnte schon reichen. Gut, danke. Und dann sind da noch zwei Punkte zum Stand selbst. Wir möchten gern eine unserer Maschinen in den Stand hängen. Wir wissen aber nicht, ob der Stand die Maschine trägt, also ob der Stand stabil genug ist. Sie wiegt etwa 25 Kilogramm. Geht das?

(7) Das kann ich Ihnen leider nicht direkt sagen, da muss ich erst mit unserer Werkstatt sprechen. Ich frage da gleich nach. Was ist der zweite Punkt?

(8) In der Teeküche brauchen wir noch ein kleines Regal, drei Bretter, etwa 20 cm tief und 50 cm breit.

(9) Das habe ich notiert. Das Regal ist kein Problem. Wegen der Maschine, da muss ich erst nachfragen. Sind Sie in einer halben Stunde erreichbar?

(10) Ja, Sie können mich unter meiner Handynummer erreichen. Haben Sie die auf Ihrem Display?

(11) Ja, 0171-344889764. Bis dann.

(12) Bis dann und danke, Frau Landgraf.

(13) Gern, Herr Maler.

## 4 Schreiben Sie zu dem Gespräch aus Aufgabe 3 eine Gesprächsnotiz für Frau Landgraf. Die Wörter unten können helfen.

vereinbaren • Termin ändern • fragen/anfragen, ob

| Gesprächsnotiz | Datum: ________<br>Uhrzeit: ________ | Betrifft: Auftrag Messestand<br>________ |
|---|---|---|
| ☐ Besuch ☐ Anruf<br>von / ~~bei~~ Herrn / ~~Frau~~ Maler ________<br>Firma ________ ✆ ________<br>Straße / Ort ________ | | |
| ________<br>________<br>________<br>________<br>________<br>________<br>________ | | |
| Anlagen: ________ Name: ________ | | |
| Erledigt durch<br>☐ Anruf ________<br>☐ E-Mail ________<br>☐ Besuch ________<br>☐ ________ ________<br>☐ Ablage unter ________ | Datum<br>________<br>Erledigt von<br>________ | |

## 5 Lesen Sie den Text unten und ergänzen Sie die Gesprächsnotiz in Aufgabe 4.

Frau Landgraf spricht mit den Kollegen in der Werkstatt: Die Konstruktion kann nur maximal 10 Kilogramm tragen, eine Änderung ist möglich, kostet aber 220,– Euro extra. Frau Landgraf ruft Herrn Maler zurück und der ist mit dem Preis einverstanden.

## E Arbeitsprotokoll

Im Arbeitsprotokoll werden die Zeit und die Art der Arbeiten, die Sie z.B. bei einem Kunden vorgenommen haben, festgehalten. Das Arbeitsprotokoll ist oft die Grundlage für eine Rechnung, die der Kunde später erhält. Je nach Arbeitsbereich gibt es unterschiedliche Arbeitsprotokolle.

### 1 Lesen Sie den Notizzettel und die Visitenkarte und ergänzen Sie das Arbeitsprotokoll einer Möbelspedition auf Seite 26.

1 Fahrer 8:15 – 8:45, 15:30 – 17:30
2 Monteure 9:00 – 12:00
2 Packer 9:00 – 11:30
2 Träger 9:00 – 14:30
2 Träger 11:30 – 14:30
2 Träger 12:00 – 14:30

LKW 12,5 t

52 Umzugskartons
26 Decken
15 m Luftpolsterfolie
30 m Klebeband






*Möbelspedition Paulus* – Friedensstr. 19 – 48145 Münster – Tel.: 0251/89764432

## Arbeitsprotokoll

Datum: 10.03.2009

Kunde: ______

Adresse: ______

Mitarbeiter:

| Fahrer | Zeit | Std. | Monteur | Zeit | Std. | Packer | Zeit | Std. | Träger | Zeit | Std. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 8:15 – 8:45 | 0,5 | | | | | | | | | |
| 1 | 15:30 – 17:30 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Gesamt | | 2,5 | | | | | | | | | |

Fahrzeuge: ______

☐ Außenaufzug, von: ______ bis ______ Uhr

Material:

☐ Umzugskartons ______ St.

☐ Packdecken ______ St.

☐ Luftpolsterfolie ______ m

☐ Klebeband ______ m

☐ Befestigungsmaterial (Schrauben, Nägel, ...)

☐ Elektromaterial (Kabel, Klemmen, ...)

☐ Sonstiges

Bemerkungen: Küchenschrank beim Tragen beschädigt (Kratzer auf Rückseite)

Datum: ______ Unterschrift Kunde: ______

**2** **Lesen Sie die Beispiele aus dem Handwerk in der Liste, ergänzen Sie die fünf häufigsten Tätigkeiten aus Ihrem Tätigkeitsbereich und ergänzen Sie die Namen für Material, das Sie für diese Tätigkeiten benötigen.**

| Infinitiv | Partizip II | Material | Beispiel aus dem Bereich |
|---|---|---|---|
| anschließen | angeschlossen | das Kabel, - | Elektroinstallation |
| verlegen | verlegt | das Rohr, -e | Heizungsbau |
| einbauen | eingebaut | das Fenster, - | Tischlerei |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**3** **Lesen Sie das Arbeitsprotokoll eines Malers und notieren Sie Ihre Tätigkeiten aus Aufgabe 2 in den Ausschnitt des Arbeitsprotokolls auf Seite 28.**

**Maler Kersting** – Meisterbetrieb – Mesmerstraße 23a
90419 Nürnberg – Tel: 0911/38 07 70 98

**Arbeitsprotokoll** vom 18.06.2009 von 8:15 Uhr bis 17:45 Uhr

Kunde: Fam. Knorrn

Adresse: Himpfelshofstr. 27, 90429 Nürnberg

Mitarbeiter: Moser, Stallober

**ausgeführte Arbeiten:**

– 2 Türen und Türrahmen abgeschliffen und lackiert
– Löcher gespachtelt
– Wände tapeziert
– Wände mit weißer Farbe gestrichen
– Heizungsrohre grundiert und lackiert

**Material:**

2 Dosen Spachtelmasse, 15 Rollen Tapete, 10 l Farbe, 500 ml Grundierung, 2 l Lack, 8 Bogen Schleifpapier

**Bemerkungen:**

1/2 Std. Frühstückspause, 1 Std. Mittagspause

Datum: 18.06.09 Unterschrift Kunde: A. Knorrn

**ausgeführte Arbeiten:**

______________________________________________

______________________________________________

______________________________________________

______________________________________________

**Material:**

______________________________________________

______________________________________________

______________________________________________

## F Arbeitsbericht

Der Arbeitsbericht ist eine neutrale und objektive Beschreibung von Arbeitsphasen bzw. Arbeitsschritten. Er wird oft bei einem Praktikum und in der Ausbildung geschrieben. Arbeitsberichte enthalten immer Angaben über Ort und Zeit sowie über die beteiligten Personen. Wörtliche Rede kommt im Bericht nicht vor.

### 1 Lesen Sie den Praktikumsbericht und ergänzen Sie die fehlenden Verben. Glossar und Schaubild helfen Ihnen beim Verstehen.

gesteuert • musste • sichern • besteht • packen • bearbeitet • gezeigt • war • sind • kontrolliert • hat • werden • habe • stellt

**Praktikumsbericht**
Versandhaus TELLHEIM online
Praktikantin: Karina Bangert

21.05.2009

Heute __________ (1) ich in der Versandabteilung. Kurz nach Schichtbeginn (6:00 Uhr) bis zur Frühstückspause (9:30 Uhr) __________ (2) mir Herr Althaus, der Versandabteilungsleiter, alle Stationen der Versandabteilung ______________ (3) und erklärt. Die Versandabteilung ______________ (4) aus mehreren Bereichen: der Steuerung, dem voll automatisierten Hochregallager, einem Netz aus Förderbändern, dem Paket-Versand mit mehreren Packplätzen, dem Speditionsversand mit mehreren Packplätzen sowie dem Zwischenlager und dem Bereich Dienstleistung.

In der Versandabteilung ________________ (5) die einzelnen Bestellungen zusammengestellt, ________________ (6), verpackt und verschickt. Die meisten Arbeitsschritte ____________ (7) voll automatisiert. Alle Waren laufen in Kisten über Förderbänder und erst an den Packplätzen stehen Mitarbeiter, die die Waren in Kartons ________________ (8).

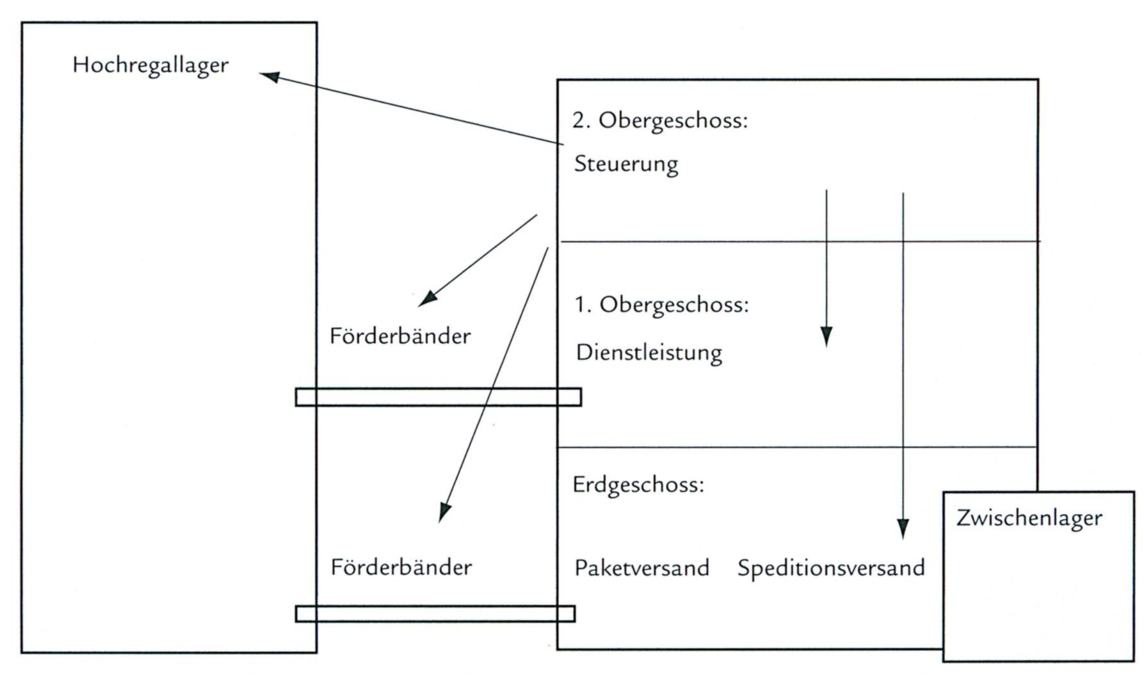



Schaubild: TELLHEIM online

Der wichtigste Bereich der Versandabteilung ist die Steuerung im 2. Obergeschoss. Hier wird der gesamte Ablauf mit Computerprogrammen ____________________ (9). Der Bereich Dienstleistung im 1. Obergeschoss ____________________ (10) Sonderbestellungen, z. B. ______________ (11) man hier die Bestellungen von Warenhäusern zusammen, bei denen schon Preisschilder auf die Waren kommen. Nach der Führung durch Herrn Althaus und der Frühstückspause ____________ (12) ich bis zum Schichtende (13:00 Uhr) an einem Packplatz im Paketversand im Erdgeschoss gearbeitet. Ich ____________________ (13) verschieden große Kartons falten, Waren einpacken, empfindliche Waren für den Transport ________________ (14), Lieferscheine kontrollieren und Pakete zukleben.

*Karina Bangert*

**Glossar:**
**der Versand** – das Schicken von Waren an die Leute, die die Waren bestellt haben, oder eine Abteilung in einem Betrieb, die die Waren versendet
**die Schicht** – der Abschnitt des Arbeitstages in einem Betrieb (oder z. B. einem Krankenhaus), in dem 24 Stunden täglich gearbeitet wird
**Steuerung** – durch etwas (z. B. ein Computerprogramm) bewirken, dass in einem System oder in einer Maschine bestimmte Prozesse regelmäßig ablaufen
**automatisieren** – die automatische Steuerung von Vorgängen (z. B. in der Produktion) einführen
**das Lager** – ein Raum oder eine Halle, wo man Waren abstellt, die man im Augenblick nicht braucht
**das Förderband** – eine von einem Motor angetriebene Transportmöglichkeit (z. B. für Koffer in Flughäfen)
**der Packplatz** – ein Arbeitsplatz, an dem etwas (z. B. Ware) eingepackt wird
**die Spedition** – eine Firma, die (in Lastwagen) Waren für andere transportiert
**das Warenhaus** – Kaufhaus

**2** **Schreiben Sie einen Arbeitsbericht über Ihren Arbeitstag. Beschreiben Sie dabei Orte, Aufgaben, Arbeitsabläufe und Ihre eigenen Tätigkeiten.**




- Machen Sie sich eine Liste mit den Tätigkeiten, Arbeitsabläufen, Maschinen und Materialien aus Ihrem Arbeitsbereich.
- Schreiben Sie ein Arbeitstagebuch. Schreiben Sie jeden Tag direkt nach der Arbeit auf, was Sie gemacht haben, was passiert ist oder was Sie gelernt haben.

## G Unfallbericht

Ein Unfallbericht schildert den Ablauf eines Unfalls objektiv. Meinungen und Interpretationen gehören nicht in einen Unfallbericht. Er soll nur möglichst genau über den Ablauf informieren. Für Unfallberichte gibt es in der Regel Formulare. Ort, Zeit, Informationen zur Person und zur ärztlichen Behandlung trägt man in die Formularfelder ein, aber der Unfallhergang muss noch formuliert werden.

**1** **Lesen Sie die Ausschnitte aus verschiedenen Unfallberichten und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.**

gerade • zu diesem Zeitpunkt • aber • weil • denn • zuerst • als • deshalb • dabei • aber • trotzdem • als • dabei • seitdem • die Folge davon • durch

a) Ich habe mit meinem Kollegen Alfred Kranefuß eine Papierrolle (ca. 50 kg) aus dem Lager in die Druckmaschinenhalle getragen. ____________ (1) wir über eine Treppe (3 Stufen) gegangen sind, bin ich gestolpert. Ich habe versucht, zur Seite zu gehen, ____________ (2) die Rolle ist mir auf den linken Fuß gefallen. Ich hatte meine Sicherheitsschuhe an. ____________ (3) ist mein Fuß gebrochen. Ich musste zur ärztlichen Versorgung ins Krankenhaus und bin ____________ (4) arbeitsunfähig.

b) Ich habe im Wohnzimmer von Familie Reuter (Nordstraße 5, 59439 Holzwickede) eine Lampe aufgehängt. Ich stand auf der Leiter (2. Stufe von oben) und habe ____________ (1) die Lampe angeschlossen, ____________ (2) die Kinder der Familie (4 und 5 Jahre alt) ins Wohnzimmer gelaufen und gegen die Leiter gestoßen sind. ____________ (3) war, dass ich das Gleichgewicht verloren habe und auf den Wohnzimmertisch gefallen bin. ____________ (4) den Aufschlag auf den Tisch habe ich mir den Arm gebrochen.

c) Auf der Baustelle der Familie Fehre (Drosselweg 8, 23552 Lübeck) habe ich eine provisorische Treppe zusammengebaut. Ein Heizungsmonteur (Herr Vogelsang, Fa. Nestwärme, Bad Schwartau) hat mehrere Heizungsrohre in die Baustelle getragen. Er hat diese nicht festhalten können und sie verloren. Ein Rohr ist mir ____________ (1) auf meine rechte Hand gefallen. ____________ (2) habe ich gedacht, dass es nicht so schlimm ist, und habe weiter gearbeitet. ____________ (3) nach einer halben Stunde ist meine Hand dick geworden und ich konnte den Hammer nicht mehr halten, ____________ (4) ich starke Schmerzen hatte.

d) In der Halle III bin ich mit einem Rollwagen mit Gewürzmischung in Richtung Mischer gegangen. Auf dem Boden muss Fett oder Öl gewesen sein, ___________ (1) ich bin ausgerutscht, obwohl ich meine Arbeitsschuhe getragen habe. Ich habe versucht, mich an der Bratstraße festzuhalten, und bin ___________ (2) mit meinem linken Arm an die Metallwand gekommen. Die Bratstraße war ______________________________ (3) in Betrieb und sehr heiß. __________________ (4) habe ich Verbrennungen am Arm bekommen.

**2 Sehen Sie sich das Bild an und überlegen Sie, was für ein Unfall passieren könnte. Füllen Sie dann das Formularfeld mit Ihrem Bericht über den Unfall aus.**

Ausführliche Schilderung des Unfallhergangs
(Verlauf, Bezeichnung des Betriebsteils,
ggf. Beteiligung von Maschinen, Anlagen, Gefahrstoffen)

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

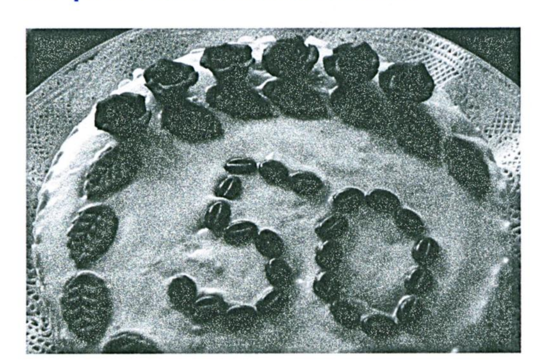
_______________________________________________

# 4 Persönliches in Alltag und Beruf

## A Glückwunschkarten und Genesungswünsche – B Dank – C Entschuldigung – D Urlaubspostkarte – E Beileid

### A Glückwunschkarten und Genesungswünsche

**1** Was sagen Sie bei den folgenden Ereignissen? Sehen Sie die vier Bilder an und notieren Sie passende Glückwünsche.



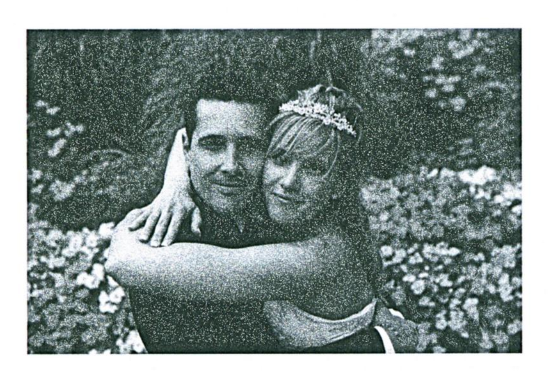
______________________

______________________



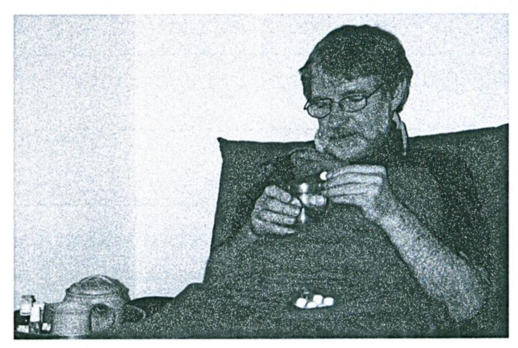

______________________

______________________



______________________

______________________



______________________

______________________

**2** Ordnen Sie die Redewendungen den Anlässen zu.

1) Geburt eines Kindes 2) Hochzeit 3) Geburtstag 4) Krankheit

A) Jetzt seid ihr nie mehr allein. [ 1 ]

B) Bleib so, wie du bist! [ ]

C) Schön, dass ihr euch gefunden habt. [ ]

D) Hoffentlich geht es dir bald besser. [ ]

E) Ich wünsche dir viel Glück und Gesundheit. [ ]

F) Ich wünsche euch ruhige Nächte! [ ]

G) Ich wünsche euch viel Glück miteinander! [ ]

H) Ich hoffe, dass du bald wieder auf den Beinen bist, und wünsche dir gute Besserung. [ ]

**3** **Lesen Sie die zwei Kartentexte.**

Liebe Lena,

ich habe mich sehr gefreut, dass du eine Tochter bekommen hast. Herzlichen Glückwunsch!

Ich hoffe, dass du uns deine kleine Prinzessin bald zeigen kannst. Komm doch einfach mal bei uns im Büro vorbei.

Alles Liebe

Verena

Liebe Frau Gutsfeld,

ich bin sehr froh, dass Sie die Operation gut überstanden haben. Sie brauchen sicher noch viel Geduld, bis Sie wieder völlig gesund und beweglich sind. Ich wünsche Ihnen weiterhin gute Besserung und hoffe, dass Sie bald wieder bei uns sein können.

Herzliche Grüße

Nina Wiechert

**4** **Wem würden Sie eine Karte schreiben? Zu welchem Anlass? Formulieren Sie für diesen Kollegen / diesen Bekannten zwei bis drei Sätze für eine Glückwunschkarte oder einen Genesungswunsch.**

________________________________________

________________________________________

________________________________________

**TIPP** Zu verschiedenen Anlässen gibt es eine Vielzahl von fertigen Karten, die Sie im Schreibwarenhandel kaufen können. Post- oder Kunstkarten, die Sie selbst mit einem Glückwunsch versehen, sind persönlicher.

## B Dank

### 1 Setzen Sie die passenden Wortgruppen ein.

Ihren Dienst • die neuen Programme • den netten Abend • meinem ersten Geschäftsbrief

1. Vielen Dank für die Hilfe bei ________________________________!
   Ihre Tipps waren sehr hilfreich.

2. Gestern haben Sie mir ________________________________ erklärt.
   Jetzt habe ich (fast) alles verstanden. Herzlichen Dank!

3. Vielen Dank, dass Sie ________________________________ mit mir getauscht haben. Jetzt kann ich zum Geburtstag meines Vaters fahren.

4. Ich möchte mich nochmals herzlich für ________________________________ bedanken. Ihr Essen war fantastisch!

### 2 Ergänzen Sie die passenden Redemittel.

Vielen Dank für ... • Herzlichen Dank! • Vielen Dank, dass ... • Ich möchte mich herzlich für ... bedanken.

1) ________________________________ Sie mich gestern nach Hause gefahren haben. Ich wäre sonst erst viel später zurück gewesen. Zum Glück ist mein Auto wieder aus der Werkstatt zurück.

2) ________________________________ Ihre Urlaubspostkarte. Sie ist gestern hier angekommen. Sind Sie Montag wieder im Büro?

3) ________________________________ den schönen Blumenstrauß zu meinem Geburtstag ________________________________.

4) Ich habe Ihre Einladung heute bekommen. ________________________________ Ich komme gern.

**3 Schreiben Sie jetzt selbst eine komplette E-Mail an einen Kollegen oder eine Kollegin zum Dank für eine Hilfe oder Aufmerksamkeit von ihm/ihr.**

## C Entschuldigung

**1 Lesen Sie die Entschuldigung.**

Lieber Herr Kohlmann,

bitte entschuldigen Sie, dass ich gestern nicht zu Ihrer Feier gekommen bin.

Unsere Tochter hatte hohes Fieber und wir mussten mit ihr ins Krankenhaus fahren. Das Fieber ist heute zum Glück wieder weg.

Ich hoffe, dass Sie eine schöne Feier hatten.

Mit herzlichen Grüßen

Marcel Mischke

**2 Formulieren Sie selbst Entschuldigungen für die zwei Situationen. Ergänzen Sie Gründe wie im Beispiel.**

zu spät kommen / meine Verspätung • nicht zur Besprechung kommen / mein Fehlen bei der Besprechung

Ich möchte mich für ... entschuldigen.
Ich möchte mich dafür entschuldigen, dass ich gestern ...
Es tut mir leid, dass ich gestern ...

**Gründe:**
Tochter/Sohn krank
(Verkehrs-)Unfall
Kopfschmerzen
Bus/Zug/Straßenbahn unpünktlich

*Ich möchte mich für mein Fehlen bei der Besprechung gestern entschuldigen. Ich hatte einen Verkehrsunfall.*

## D Urlaubspostkarte

In vielen Abteilungen oder Teams ist es üblich, dass man der Abteilung oder dem Team eine Urlaubspostkarte schickt. Auf jeden Fall dann, wenn man ein gutes Verhältnis zueinander hat und sich gegenseitig von seinen Urlaubsplänen erzählt hat. Manchmal werden die Urlaubspostkarten auch am Kühlschrank oder an einem Schwarzen Brett aufgehängt.

## 1 Offiziell oder persönlich? Schreiben Sie die Anreden und Grußformeln in die Tabelle.

Herzliche Grüße • Liebe Grüße • Sehr geehrte Frau ..., • Freundliche Grüße • Liebe Kolleginnen und Kollegen, • Liebes Team 6, • Sehr geehrte Damen und Herren, • Liebe Frau Schmidt, • Hallo, Stefanie,

| | **offiziell** | **persönlich** |
|---|---|---|
| **Anreden** | Sehr geehrter Herr ...,<br>__________<br>__________ | Lieber Harald,<br>__________<br>__________<br>__________<br>__________ |
| **Grußformeln** | Mit freundlichen Grüßen<br>__________ | Viele Grüße<br>__________<br>__________ |

## 2 Manfred Behrens macht Urlaub auf Zypern. Morgen geht er in ein Museum. Ergänzen Sie seine Urlaubskarte an seinen Kollegen Dieter.

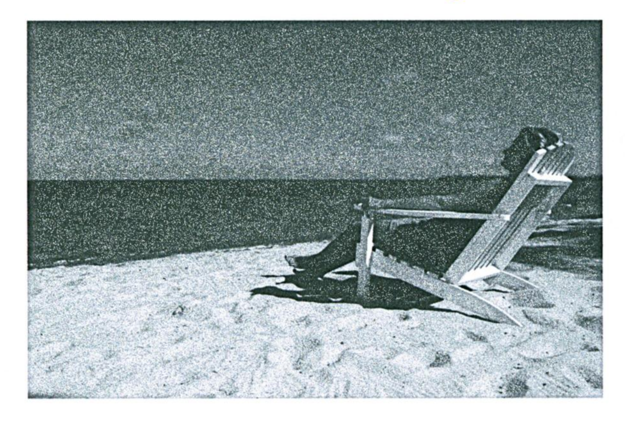
Lieber Dieter,

hier auf __________ ist es sehr schön. Ich ________ gestern eine Sightseeing-Tour in der Hauptstadt Nicosia gemacht. Und vorgestern ________ ich den ganzen ________ am Strand gewesen. Das __________ hier ist sehr gut: 35 Grad im Schatten! Ich habe mich schon gut erholt und fühle mich richtig wohl. Morgen will ich ____ _____ __________ gehen. Aber in drei Tagen geht es schon wieder zurück. Schade. Ich hoffe, dass es dir gut geht.

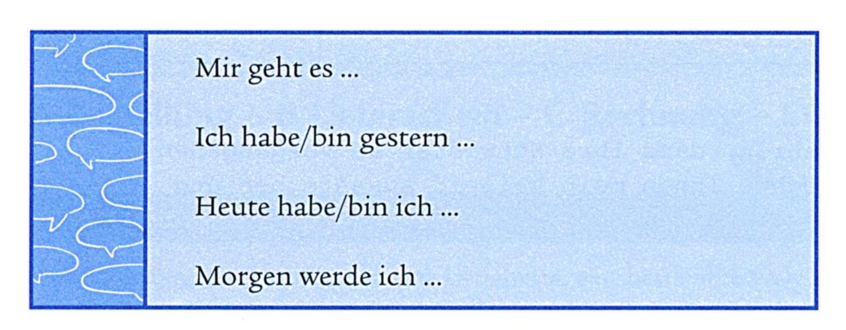
Viele Grüße, auch an die Kollegen,

Manfred

## 3 Wählen Sie eine Situation auf den Fotos und schreiben Sie eine Urlaubspostkarte. Benutzen Sie die Satzanfänge.







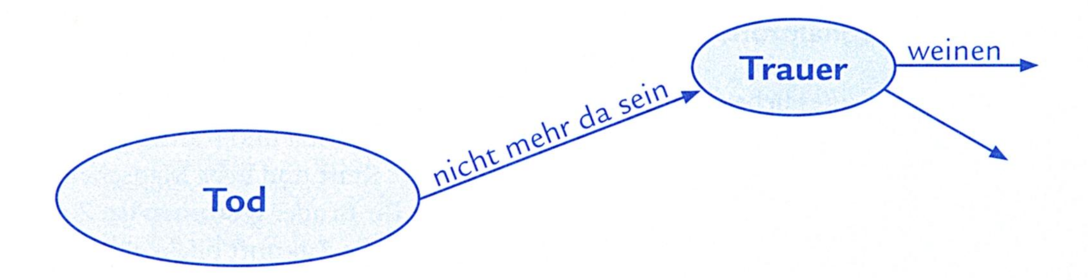

**4 Lesen Sie Ihren Text aus Aufgabe 3 noch einmal und kontrollieren Sie alle Verben: Sind Position und Zeit korrekt?**

TIPP

In vielen Restaurants und Kneipen gibt es Gratispostkarten. Schreiben Sie regelmäßig einen kurzen Text auf eine Karte: Wie geht es Ihnen? Was ist heute passiert? Was wollen Sie morgen tun? Sie müssen die Karten ja nicht abschicken ...

## E Beileid

**1 Schreiben Sie Verben/Nomen/Adjektive zum Thema Tod/Trauer auf. Schreiben Sie Wörter, die Ihnen nicht sofort auf Deutsch einfallen, die Ihnen aber wichtig erscheinen, zunächst in Ihrer Muttersprache auf und schlagen Sie sie im Wörterbuch nach.**




Beileidsbekundungen (Kondolenzschreiben, Trauerkarten) sind auch in der Muttersprache nicht leicht. Das ist verständlich, denn man möchte den richtigen „Ton" treffen, um jemandem zu zeigen, dass man auch traurig ist. Wichtig ist: Wenn Sie keine enge Beziehung zum Empfänger haben, sollten Sie sich auf ein höfliches Maß an Beileidsbekundungen beschränken. Menschen, die einen Angehörigen verloren haben, sind oft sehr verletzbar. Hilfsangebote oder die Einladung zu einem Gespräch und Formulierungen wie „ich bin in Gedanken bei dir" sollten Sie deshalb nur verwenden, wenn Sie tatsächlich eine engere Beziehung zum Adressaten haben und wenn Sie auch tatsächlich bereit sind, für die Person da zu sein.

**2 Lesen Sie die beiden Kondolenzschreiben. Zu wem hat Ralf Wissmann eine persönlichere Beziehung? Woran können Sie das erkennen?**

1

> Lieber Herr Vonhoff,
>
> ich habe aus der Zeitung erfahren, dass Ihre Schwester am vergangenen Freitag gestorben ist. Ich möchte Ihnen mein Beileid aussprechen und wünsche Ihnen Kraft, mit dem Verlust umzugehen.
>
> Mit stillem Gruß
>
> Ralf Wissmann

2

> *Lieber Markus,*
>
> *ich war tief betroffen, als ich vom Tod deiner Mutter gehört habe. Es fällt mir schwer, die richtigen Worte zu finden. Sag mir Bescheid, wenn du meine Hilfe brauchst. Du weißt, wie du mich erreichen kannst. Ich wünsche dir die nötige Zeit und die Kraft, um diesen schmerzlichen Verlust zu verarbeiten.*
>
> *Mein aufrichtiges Mitgefühl*
>
> *Ralf*

## 3 Machen Sie eine Tabelle und ordnen Sie die Sätze ein. Kombinieren Sie dann aus vier Elementen einen Beileidstext. Ergänzen Sie eine passende Anrede und ändern Sie – wenn nötig – die Personalpronomen (du/Sie).

**1.** Die Nachricht vom Tod deines lieben Mannes hat uns sehr getroffen. **2.** Im Namen aller Kolleginnen und Kollegen **3.** Der viel zu frühe Tod deiner Schwester hat mich betroffen und traurig gemacht. **4.** Mit stillem Gruß **5.** Für die kommende Zeit wünsche ich dir viel Kraft und liebe Menschen, die für dich da sein können. **6.** Aus der Zeitung haben wir erfahren, dass Ihr Bruder gestorben ist. **7.** Ich wünsche dir die nötige Zeit zum Trauern und auch Kraft, um wieder in die Zukunft blicken zu können. **8.** In stiller Trauer **9.** Wir möchten Ihnen unser allerherzlichstes Beileid ausdrücken. **10.**Wir sprechen dir, deinen Kindern und Angehörigen unser tief empfundenes Beileid aus. **11.** Ich möchte dir mein Beileid aussprechen. **12.** Wir wünschen Ihnen in dieser Zeit ganz viel Kraft.

| Einleitung | Beileid | Wünsche | Gruß |
|---|---|---|---|
| | | | |

**TIPP** Gehen Sie in ein Schreibwarengeschäft und sehen Sie sich verschiedene Kondolenzkarten an. Vielleicht finden Sie auch auf den Karten passende Ausdrücke.

# 5 Bestellungen und Aufträge

## 5.1 Waren bestellen

### A Bestellung – B Lieferschein – C Rechnung – D Überweisung

### A Bestellung

Eine Bestellung ist ein Auftrag an eine Lieferfirma, eine bestimmte Ware zu liefern. Oft verwendet man für eine Bestellung ein (elektronisches) Formular. Hier trägt man die Stückzahl oder die Menge, Produktnummern, Namen und Preise der bestellten Dinge ein. Diese Informationen findet man in der Regel in den (elektronischen) Katalogen.

**1 Lesen Sie das Bestellformular, sehen Sie sich die Fotos an und ergänzen Sie die Mengen und Gesamtpreise.**

**Bestellformular**

RECHNUNGSADRESSE

Ihre Kundennummer: 8931457
Firma:
Ansprechpartner:
Kostenstelle:
Straße:
PLZ / Ort:

LIEFERADRESSE (falls abweichend)

Firma:
Ansprechpartner:
Kostenstelle:
Straße:
PLZ / Ort:

Name des Bestellers:
Telefon:
Fax:
E-Mail:

○ Bitte schicken Sie mir Ihren aktuellen Hauptkatalog
○ Ja, ich möchte auch über das Internet bestellen
○ Bitte schicken Sie mir zukünftig aktuelle Informationen und Angebote per E-Mail

Ihre Bestellnummer:
Umsatzsteuer-Ident.-Nr.: D E

| | Bestellnummer | Produktbeschreibung | Bestellmenge | Mengeneinheit (Stück, Pack, Dose) | Preis pro Mengeneinheit (€) | Gesamtpreis (€) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 187 057 | Kopierpapier, 80 g, 5 x 500 | | | 26,86 | |
| 2 | 701 212 | Farbpatrone schwarz | | | 12,30 | |
| 3 | 975 060 | Kugelschreiber blau | | | 0,80 | |
| 4 | 502 280 | Notizzettelblock, 700 Blatt | | | 2,62 | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |

OD_OrderfGG8_080725

Sämtliche Lieferungen erfolgen zu den im Katalog abgedruckten allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen
Office Depot Deutschland GmbH, Linus-Pauling-Straße 2, 63762 Großostheim, Registergericht: Amtsgericht Aschaffenburg
HRB 9351, Geschäftsführer: Jan Willem de Goei, Ernst Wessel, Charles Everett Brown, Dirk Collin

Gesamtbetrag:

Alle Preise in Euro zzgl. MwSt.

Frachtfreie Lieferung bei Bestellungen ab 49,- €.

Unterschrift des Bestellers: Datum: VB:

Office DEPOT

Telefon*: 01805/48 45 23
Telefax*: 01805/48 45 329
Internet: www.officedepot.de
E-Mail: kunden@officedepot.de
*0,14 Euro/Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom (Für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können abweichende Preise gelten)

**TIPP** Legen Sie eine Wortschatzliste für oft bestellte Produkte an.

## 2 Schreiben Sie die Daten von Klaus Hammerschmidt in das Bestellformular aus Aufgabe 1.

**KLAUS HAMMERSCHMIDT GMBH**

Sekretariat: Andrea Fischer

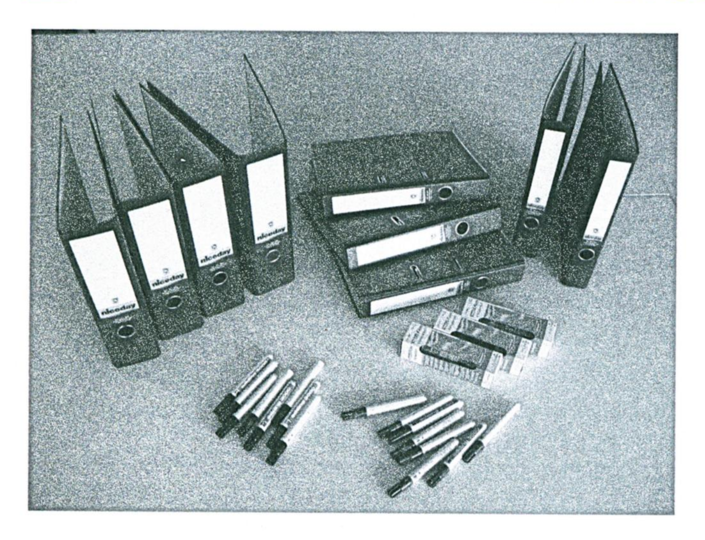
Bahnhofsplatz 12
48157 Münster
Tel. 0251/66 301-709

## 3 Besorgen Sie sich einen Versandhauskatalog (z. B. für Kleidung oder Werkzeug). Wählen Sie fünf Produkte aus und füllen Sie das Bestellformular aus dem Katalog aus.

# B Lieferschein

Mit einem Lieferschein dokumentiert die Lieferfirma, was in einer Lieferung enthalten ist. Der Empfänger kann die Lieferung mit dem Lieferschein kontrollieren. Lieferscheine enthalten Angaben über Menge bzw. Stückzahl und Gewicht der Waren sowie das Lieferdatum. In vielen Branchen werden heute elektronische Lieferscheine verschickt.

## 1 Kontrollieren Sie mit dem Lieferschein die Lieferung auf dem Foto. Was fehlt?



**Lieferschein**

| Kunden-nummer | Auftrags-nummer | Auftrags-eingang | Versanddatum | Versandart | Anzahl Pakete | Gesamt-gewicht | Frachtkosten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 77468834 | 00774878 -002 | 25/03/09 | 26/03/09 | DPD KSB | 1 | 5 | |

| Lagerort | Menge | Einheit | Artikelnummer | Produkt-Bezeichnung |
|---|---|---|---|---|
| 07 B 02 2B | 8 | PK | 0151538 | 10 x Tesa Büroklebefilm 15 mm x 10 m |
| 14 B 10 2A<br>B 10 2B | 8<br>8 | ST<br>ST | 0392527<br>0392529 | edding No. 1 permanent marker schwarz<br>edding No. 1 permanent marker blau |
| 21 C 05 1A | 5 | ST | 0917735 | Ordner schwarz 50 mm |
| 21 F 11 1C | 5 | ST | 0917751 | Ordner schwarz 80 mm |

## C Rechnung

In einer Rechnung steht, wie viel Geld der Rechnungsempfänger für gelieferte Waren oder durchgeführte Dienstleistungen bezahlen muss. Neben dem Betrag stehen aber auch noch die folgenden Angaben in einer Rechnung: Termin der Lieferung oder Zeitraum der Leistung, Menge und Bezeichnung der gelieferten Produkte, die Netto-Beträge und der Mehrwertsteuer-Betrag, das Datum, eine Rechnungsnummer und die Steuernummer des Absenders.

### 1 Schlagen Sie unbekannte Wörter im Wörterbuch nach.

Rabatt • Überweisung • Betrag • Skonto • Mehrwertsteuer (MwSt) • netto • Versandkosten • Konto • Bankleitzahl (BLZ)

### 2 Lesen Sie die Rechnung und tragen Sie die Wörter aus Aufgabe 1 ein.

**Rechnung 091219/25**

Wir lieferten Ihnen

| Menge | Artikel-Nr. | Bezeichnung | Preis | ________% | Gesamt |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | B - 8827 S | Schreibtischlampe | 89,98 | 10 % | 161,97 € |
| 1 | W - 6931 | Garderobenständer | 107,99 | – | 107,99 € |

| | |
|---|---|
| ______________ | 25,– € |
| Rechnungs______ | 294,96 € |
| ______________ (19 %) | 47,10 € |
| _________betrag | 247,86 € |

Bei Zahlung innerhalb von 7 Tagen können wir Ihnen 2 % ________ gewähren. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag auf unser ____________ Nr. 7846429 bei der Dresdner Bank (_ _ _ 590 800 90). Geben Sie bei der ____________________________ bitte die Rechnungsnummer als Verwendungszweck an.

### 3 Lesen Sie noch einmal den Text über Rechnungen und kontrollieren Sie die Rechnung: Sind alle notwendigen Informationen da? Was fehlt?

### 4 Ergänzen Sie die Rechnung für die folgende Lieferung. Die Preise finden Sie auf dem Prospekt auf Seite 42.

**Lieferschein**

| Kunden-nummer | Auftrags-nummer | Auftrag Eingang | Versand Datum | Versandart | Anzahl Pakete | Gesamt-gewicht | Frachtkosten |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35677805 | 0344962 | 08/08/09 | 10/08/09 | Hermes | 4 | 98 kg | |

| Lagerort | Menge | Einheit | Artikelnummer | Produkt-Bezeichnung |
|---|---|---|---|---|
| 07 H 03 3A | 10 | PK | 0659745 | Papierhandtücher, 10 x 500 Bl., grau |
| 07 L 08 5C | 4 | KA | 0698284 | Zitro-Handseife, flüssig, 10 l |
| 21 Q 35 2A | 5 | ST | 0833310 | Putzhandschuhe, Latex, gelb, Gr. 10 |

Putz-blitz

7 Jahre Putzblitz - Reinigungsmittel und Zubehör

*Sonderangebote* *zum Firmenjubiläum*

gültig für Bestellungen vom 04.08. bis zum 10.08.2009

% **Papierhandtücher**, 10 x 500 Blatt-Packung, grau
Artikel-Nr.: 0659745, Sonderpreis: **10,67 €**

% **Glasreiniger**, Klarblick, 1,5 l-Flasche
Artikel-Nr.: 0612323, Sonderpreis: **4,77 €**

% **Staubtücher**, waschbar, 5 Stück-Packung
Artikel-Nr.: 0755784, Sonderpreis: **3,47 €**

% **Zitro-Handseife**, flüssig, 10 l-Kanister
Artikel-Nr.: 0698284, Sonderpreis: **25,37 €**

% **Putzhandschuhe,** Latex, gelb, Paar
Artikel-Nr.: 0833310, Sonderpreis: **0,77 €**

solange Vorrat reicht

BESTELLUNGEN AB 27,00 € VERSANDKOSTENFREI!
BEI BESTELLUNGEN ÜBER 70,00 € GIBT ES NOCH EINMAL 7% RABATT!

Putz-blitz

Rechnung 091034-03

Wir lieferten Ihnen am ______________

| Menge | Artikel-Nr. | Bezeichnung | Preis | *Gesamt* |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Versandkosten ________ €

Gesamtsumme ________ €

Rabatt ________ €

**Rechnungsbetrag** ________ **€**

Mehrwertsteuer (19 %) ________ €

Nettobetrag ________ €

Bitte ______________________ Sie den Rechnungsbetrag innerhalb von vier Wochen auf unser Konto bei der Volksbank Vorbach-Tauber (________-Nr.: 8976500001, BLZ: 62391420). Bitte geben Sie bei der Überweisung die Rechnungsnummer als ________________________ an.

## D Überweisung

Mit einer Überweisung wird Geld von einem Bankkonto auf ein anderes geleitet (transferiert), um z. B. eine Rechnung bargeldlos zu bezahlen. Mit dem Überweisungsformular wird der Bank mitgeteilt, wer von wem wie viel Geld bekommen soll. Heute werden viele Überweisungen elektronisch gemacht. Für eine elektronische Überweisung muss man die eigene Bankverbindung (also Kreditinstitut, Bankleitzahl und Kontonummer) nicht angeben. Man braucht nur die Bankverbindung des Empfängers, Zugangsdaten für das Bankprogramm und eine TAN-Nummer (= Transaktionsnummer, eine Art Passwort für elektronische Überweisungen).

## 1 Übersetzen Sie die Wörter in Ihre Muttersprache und tragen Sie die Übersetzungen in die Liste ein.

| | |
|---|---|
| der (Firmen-)Sitz | ______ |
| das Kreditinstitut | ______ |
| die Bankleitzahl | ______ |
| die Währung | ______ |
| der Betrag | ______ |
| der Verwendungszweck | ______ |
| die Kundennummer | ______ |
| die Rechnungsnummer | ______ |
| die Referenznummer | ______ |
| der Kontoinhaber | ______ |
| der Einzahler | ______ |
| der Auftraggeber | ______ |
| der Empfänger | ______ |
| der Begünstigte | ______ |

## 2 Sehen Sie sich die Überweisung an und notieren Sie die passenden Wörter vor den Fragen auf Seite 44. Tragen Sie die Antworten ein.

**Überweisung** 701 500 00

Stadtsparkasse München

Ang. GS / Hz

Begünstigter: Name, Vorname/Firma (max. 27 Stellen)
Andreas Mohnhagen Küchen

Konto-Nr. des Begünstigten
170422455

Die Durchschrift ist für Ihre Unterlagen bestimmt.

Bankleitzahl
86010090

Kreditinstitut des Begünstigten
Postbank Leipzig

EUR

Betrag: Euro, Cent
-------432,52

Kunden-Referenznummer - Verwendungszweck, ggf. Name und Anschrift des Überweisenden - (nur für Begünstigten)
Rechnung 090121/27 Küchen-

noch Verwendungszweck (insgesamt max. 2 Zeilen à 27 Stellen)
elemente

Kontoinhaber: Name, Vorname/Firma, Ort (max. 27 Stellen, keine Straßen- oder Postfachangaben)
Nieländer GmbH

Konto-Nr. des Kontoinhabers
84104173

20

Schreibmaschine: normale Schreibweise!
Handschrift: Blockschrift in GROSSBUCHSTABEN, bitte je Zeichen ein Kästchen verwenden!

111 309.000 So 11009/705

Bitte NICHT VERGESSEN:
Datum/Unterschrift

Datum / Unterschrift
7.1.09 P. Nieländer

Begünstigter = Wer bekommt Geld? Andreas Mohnhagen Küchen

_______________ = Wie heißt seine Bank? _______________

_______________ = Wie viel Geld bekommt er? _______________

_______________ = Für was bekommt er Geld? _______________

_______________ = Von wem bekommt er Geld? _______________

**TIPP** Wenn Sie eine Bankverbindung aufschreiben, gliedern Sie die Bankleitzahl (BLZ) so: 443 500 60. So kann man die BLZ besser ohne Fehler übertragen. In Formularen tragen Sie die BLZ ohne Leerstellen ein.

**3 Lesen Sie die Rechnung Nr. 091219/25 aus Aufgabe C 2 und tragen Sie alle nötigen Informationen in das elektronische Formular ein.**



Neue Überweisung

Schritt 1 | Schritt 2 | Schritt 3

Konto-Nr. 561995 (GirokontoPlus) 23:17 MEZ 18. August 2008

Empfänger* ▸ Empfängerliste

Kontonummer*

Bankleitzahl* ▸ Suche

Institut wird automatisch für Sie eingefügt

Betrag* EUR

Ausführungsdatum*
- sofort
- später (bis zu 90 Tage im voraus)

TT MM JJJJ

Verwendungszweck

Hinweis Überweisungen auf ein ebenfalls bei der HypoVereinsbank geführtes Konto werden sofort ausgeführt und können nicht mehr gelöscht werden. Terminüberweisungen auf ein bei der HypoVereinsbank geführtes Konto können bis einen Bankarbeitstag vor der Ausführung gelöscht werden.

Empfängerdaten in Empfängerliste speichern

ABBRECHEN WEITER

* Pflichtfelder

**TIPP** Kopieren Sie Bankleitzahlen, Kontonummern, Rechnungs- oder Kundennummern aus anderen Dateien in die elektronischen Formulare. So können Sie Fehler („Zahlendreher“) vermeiden.

# 5.2 Leistungen in Auftrag geben

## E Anfrage – F Angebot / Kostenvoranschlag – G Auftrag – H Auftrags-bestätigung

### E Anfrage

Eine Anfrage ist eine Bitte oder Aufforderung an ein Unternehmen, ein Angebot (bzw. einen Kostenvoranschlag) abzugeben. In einer Anfrage steht möglichst detailliert, welche Leistungen (Dienstleistungen) man wünscht, wann oder bis wann man sie wünscht und welche anderen Konditionen gewünscht werden.

**1 Überlegen Sie: Welche Informationen benötigt eine Firma, um Ihnen ein Angebot für die Lieferung und Verlegung von einem neuen Teppichboden machen zu können?**

**2 Ordnen Sie die folgenden Elemente und schreiben Sie die Anfrage als kompletten Geschäftsbrief.**

a) wir benötigen in zwei Büroräumen und in der Eingangshalle einen neuen Fußbodenbelag.
b) Amelie Malus, Sekretariat, Marketing4U
c) Einen Grundriss der Räume finden Sie in der Anlage.
d) Sehr geehrter Herr Kronewald,
e) So würde der normale Betrieb durch das Verlegen der Teppiche nicht gestört.
f) Mit freundlichen Grüßen
g) Bitte schicken Sie uns (wenn es möglich ist, bis zum 14.05.) ein unverbindliches Angebot über Material und Verlegung.
h) In dieser Woche sind die meisten unserer Mitarbeiter nämlich auf einer Fortbildung.
i) Paderborn, 27.04.2009
j) **Anfrage / Teppichboden**
k) Wenn Sie Fragen haben, können Sie mich gern unter 05251/40891-0 anrufen.
l) In diesen Räumen haben wir viel Kundenverkehr, deshalb möchten wir gern einen Teppichboden, der strapazierfähig und pflegeleicht ist.
m) Können Sie in der letzten Woche im Mai liefern und verlegen?
n) Die Farbe sollte blau für die Büros sein und grau für die Eingangshalle.
o) Die zwei Büros sind jeweils ca. 30 qm groß, die Eingangshalle etwa 42 qm.




Amelie Malus
Sekretärin

ahornallee 44 - 33106 paderborn
+ 49 5251 4 08 91-0
+ 49 5251 4 08 91-16
a.malus@marketing4u.de

## Teppiche

Kronewald Böden KG 33100 Paderborn
Driburger Straße 56 .......... (05251) 195688-0

## 3 Lesen Sie die drei Situationen und die Stichpunkte. Wählen Sie eine der drei Situationen und schreiben Sie dann mithilfe der Stichpunkte eine Anfrage.

a) Ihre Firma benötigt eine neue Reinigungsfirma. Schreiben Sie an Herrn Aschenbrenner von der Gebäudereinigung *Clean all day* eine Anfrage.

benötigt werden: professionelle und zuverlässige Reinigung für Büroräume – Gebäudegrundriss in der Anlage – Fußbodenreinigung + Toilettenreinigung: täglich einmal zwischen 17:30 und 6:00 Uhr – Fenster putzen: alle zwei Wochen – unverbindliches Angebot (Termin?)

b) Die Firmen-Homepage soll neu gestaltet werden. Schreiben Sie an Frau Söder-Wermeling von der Firma Webdesign Möller & Partner eine Anfrage.

benötigt werden: Neugestaltung der Firmen-Homepage – Werbevideo in die bestehende Homepage einbauen – Werbevideo als Datei im Anhang – Firmen-Logo austauschen – neues Firmen-Logo im Anhang – Navigation übersichtlicher gestalten – (Termin bis wann?) – unverbindliches Angebot (so schnell wie möglich)

c) Sie müssen für ein Firmenjubiläum Essen und Getränke organisieren. Schreiben Sie Herrn Schönherr von der Firma Jansen Catering eine Anfrage.

benötigt werden: warmes Essen + Getränke, 120 Personen – Termin (Datum und Uhrzeit) – Vorspeise? – Hauptgericht/Beilagen? – Nachspeise? – Getränke? – Geschirr, Besteck, Gläser – Bedienung – unverbindliches Angebot (Termin?)

*Sie müssen nur feiern!*
*Wir liefern Ihnen warme und kalte Gerichte*
*Wir zapfen Pils und mixen Cocktails*
*Wir bedienen Sie*
*Fordern Sie unseren Katalog an!*
Jansen-Catering@freenet.de
Peter Jansen KG, Catering - Tel.: 030 / 4 02 77 01
Sonnenstraße 12 - 13437 Berlin

„Clean all day"
Gebäudereinigung
Meisterbetrieb
**Tel.: 08631 - 99 33 43**
Oderstraße 18 - 84753 Mühldorf
**clean-all-day@arcor.de**

wir gestalten Ihre Homepage
Webdesign Möller & Partner
Webdesign-Moeller-und-Partner@t-online.de
www.WebdesignMoellerPartner.com
Schillerstr. 56 - 33604 Bielefeld
Tel.: 05202 - 71 34 57

## 4 Kontrollieren Sie in Ihrem Text aus Aufgabe 3: Ist das Verb in Haupt- und Nebensätzen an der richtigen Stelle?

# F Angebot/Kostenvoranschlag

Ein Kostenvoranschlag (auch Angebot) beschreibt möglichst genau eine Leistung und das benötigte Material. Er enthält zusätzlich folgende Informationen: die Preise pro Stunde/Einheit, den Gesamtbetrag, die enthaltene Mehrwertsteuer, Angaben zum Skonto, den Termin der Ausführung, die Zahlungsbedingungen, eine Frist, bis wann der Kostenvoranschlag gültig ist, und eventuell ergänzendes Material wie Prospekte, Zeichnungen oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im Idealfall sollten Kostenvoranschlag und Rechnung im Preis identisch sein. Bei Reparaturen z. B. kann man aber nicht immer genau sagen, wie lange sie dauern. Deshalb nennt man in einem Angebot nur den Preis pro Arbeitsstunde, einen ungefähren Preis oder man einigt sich auf einen Festpreis.

## 1 Schlagen Sie unbekannte Wörter aus dem Text oben im Wörterbuch nach und ordnen Sie die markierten Wörter den Sätzen/Wörtern a)–g) zu.

a) Wir können die Arbeiten in der 15. Kalenderwoche bei Ihnen ausführen. *der* ____________________

b) Wenn Sie innerhalb von 7 Tagen zahlen, können Sie 2 % vom Gesamtbetrag abziehen.
*der/das* ____________________

c) Dieses Angebot ist gültig bis zum 21.02.2009. *die* ____________________

d) Der Rechnungsbetrag wird 10 Tage nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig.
*die* ____________________

e) MwSt (19 %): *die* ____________________

f) Lieferung und Montage: *die* ____________________

g) Schrauben, Feingewinde, 4,5 mm: *das* ____________________

## 2 Lesen Sie den folgenden Kostenvoranschlag und tragen Sie die fehlenden Wörter in die Lücken ein.

haben • können • Auftrag • sehr • Termin • geehrte • Ihnen

**Kostenvoranschlag**

Sehr ________________ (1) Frau Malus,

wir danken ________________ (2) herzlich für Ihr Interesse. Nachstehend erhalten Sie unseren Kostenvoranschlag:

| Raum | Schnittmaß Länge | Breite | Beschreibung | Menge | Einheit | Preis | Betrag |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Büro 1 | 500 | 600 | Twist Teppichboden, blau | 30 | $m^2$ | 14,95 | 448,50 |
| Büro 2 | 500 | 610 | Twist Teppichboden, blau | 30,5 | $m^2$ | 14,95 | 455,97 |
| Eingangs-halle | 500 | 845 | Twist Teppichboden, grau | 42,25 | $m^2$ | 14,95 | 631,64 |
| | | | Teppicheinklebeleiste | 18 | Stück | 4,00 | 72,00 |
| | | | Verlegung | 90 | $m^2$ | 1,55 | 139,50 |
| | | | Fixierung auftragen | 90 | $m^2$ | 1,00 | 90,00 |
| | | | Fixierung | 90 | $m^2$ | 2,45 | 220,50 |

**Total** **€ 2058,11**
im Betrag enthaltene MwSt (19 %) € 328,61

Als Liefer- und Verlege-Termin ________________ (3) wir Ihnen den 25.05.2009 anbieten. Wir haben diesen ________________ (4) für Sie vorgemerkt.

Wenn Sie Fragen oder Wünsche ________________ (5), rufen Sie einfach an. Sie können uns telefonisch unter (05251) 195688-0 erreichen. Über einen ________________ (6) von Ihnen würden wir uns ________________ (7) freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Valentin Kronewald

**3** **Welche Formulierungen aus dem Kostenvoranschlag können Sie in anderen Angeboten/Kostenvoranschlägen auch verwenden? Notieren Sie Redemittel aus dem Angebot wie im Beispiel. Ergänzen Sie auch Redemittel aus Aufgabe 1.**

*Wir danken Ihnen herzlich für + Akk.*

*Nachstehend erhalten Sie + Akk.*

______________________________________________

______________________________________________

______________________________________________

______________________________________________

**4** **Ergänzen Sie mit den Redemitteln aus Aufgabe 1 und 3 das Angebot für die Anfrage von Herrn Biermann.**

Hannover, den 27.04.2009

Anfrage

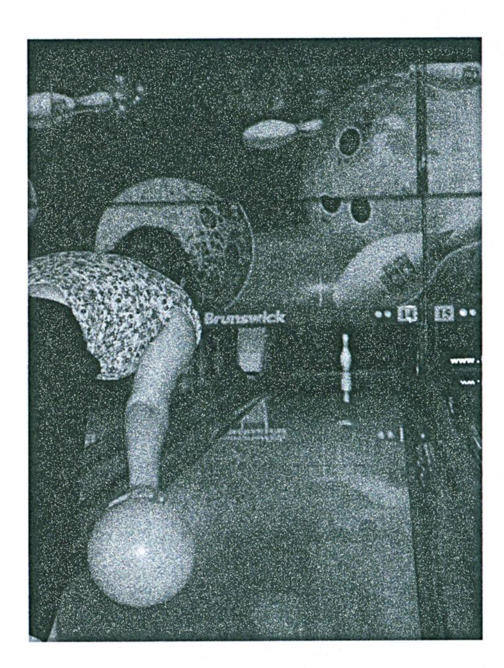
Sehr geehrte Damen und Herren,

unsere Firma macht am 24.07.2009 einen Betriebsausflug. Wir werden gegen 19:00 Uhr mit dem Reisebus in Münster ankommen und suchen für den Abend ein passendes Lokal für Abendessen, Bowling und Übernachtung. Wir sind 52 Personen.

Bitte schicken Sie uns ein unverbindliches Angebot für Abendessen, Bowling, Übernachtung und Frühstück. Die Getränke am Abend zahlen die Mitarbeiter selbst.

Mit freundlichen Grüßen

Martin Biermann



Münster, 05.05.2009

Angebot 07/05

______________________________,

__________________________________________________________________________

________________________________________________________ unser Angebot:

| | Beschreibung | Einzelpreis/ EUR | Menge/Einheit | Gesamt/EUR |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Abendessen (3-Gänge-Menü) | 12,–/Person | 52 Personen | 624,– |
| 2 | Doppel-Bowlingbahn, Raummiete 20:00–01:00 | 80,–/Stunde | 5 Stunden | 400,– |
| 3 | Übernachtung (Doppelzimmer) | 65,–/Person | 52 Personen | 3380,– |

**Total** **€ 4404,–**
im Betrag enthaltene MwSt (19 %) € 836,76

Unsere Stornobedingungen:
- kostenlose Stornierung bis 8 Wochen vor Anreise
- 50 % der Übernachtungskosten bis 6 Wochen vor der Anreise
- 70 % der Übernachtungskosten bis 14 Tage vor der Anreise
- 80 % der Übernachtungskosten

Den 24.07.2009 haben wir für Sie _______________. Wenn Sie das _______________ nutzen möchten, können Sie gern auch telefonisch reservieren.

Die Vormerkung löschen wir automatisch nach vier Wochen.

Wenn ____________________________________________________________________

__________________________________________________________________________

Über eine Reservierung von Ihnen __________________________________________

__________________________________________________________________________

__________________________________________________

______________________

______________________

TIPP Speichern Sie häufig gebrauchte Textelemente (wie z. B. Lieferbedingungen) als Textbausteine ab. Sie brauchen Sie dann jeweils nur einzufügen.

## G Auftrag

Ein Auftrag kann telefonisch, mündlich oder schriftlich erteilt werden. Wenn der Auftrag nach einem Angebot erteilt wird, sollte er einen deutlichen Bezug zum Angebot enthalten.

### 1 Lesen Sie den Auftrag und schreiben Sie selbst einen Auftrag mit den Stichpunkten unten.

Hamburg, den 26.05.2009

**Auftrag/Ihr Angebot vom 23.05.2009**

Sehr geehrte Frau Köhler,

vielen Dank für Ihr Angebot.

Wir möchten, dass Sie die Malerarbeiten entsprechend Ihrem Angebot vom 23.05.2009 ausführen. Können Sie am 12.06.2009 mit den Arbeiten anfangen?

Mit freundlichen Grüßen

Eckhard Peltzer

Herr Rutkowski • Angebot 27.7.2009 • Dank • Fenster-Reparaturen entsprechend Angebot ausführen

## H Auftragsbestätigung

Ausführliche Auftragsbestätigungen (in denen die Konditionen des Auftrags genannt werden) schreibt man nur dann, wenn ein Auftrag mündlich oder telefonisch erteilt wurde oder wenn es ohne Angebot zum Auftrag kommt. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber dann mit, unter welchen Konditionen er den Auftrag durchführt.

### 1 Lesen Sie die Auftragsbestätigung und schreiben Sie dann selbst für den Auftrag aus G 1 eine Auftragsbestätigung.

**Ihr telefonischer Auftrag vom 11.09.2009**

Sehr geehrte Frau Veit,

herzlichen Dank für Ihren Auftrag.

Wir kommen am 18. September zwischen 9:00 und 12:00 Uhr zu Ihnen und werden die neue Alarmanlage installieren.

Vielen Dank und freundliche Grüße

Max Kammhuber

## 5.3 Wenn etwas schiefgeht

### I Absage des Auftraggebers – J Absage des Anbieters – K Bitte um Stornierung – L Reklamation – M Entschuldigung – N Zahlungserinnerung

### I Absage des Auftraggebers

Der (potentielle) Auftraggeber informiert den Anbieter mit einer Absage, dass er keinen Auftrag erteilt. Diese Absage ist zwar rechtlich nicht vorgeschrieben, gehört aber zu einer guten Geschäftskommunikation. Eine Begründung ist nicht erforderlich, gehört aber zum „guten Ton".

**1 Lesen Sie die Absage und schreiben Sie mit den Stichwörtern eine Absage an Frau Oberstein.**

Herford, 31.10.2009

**Ihr Angebot vom 28.10.2009 / Absage**

Sehr geehrter Herr Steinhardt,

wir danken Ihnen für Ihr Angebot.

Ihre Preise sind um 10 bis 12 Prozent höher als die Ihrer Konkurrenz. Deshalb haben wir uns für einen anderen Lieferanten entschieden.

Mit freundlichen Grüßen

Olga Mann-Schmittkowski

Anrede • Dank für Kostenvoranschlag • Kosten für Reparatur von Firmenwagen zu hoch • Geschäftsleitung: Kauf eines neuen Firmenwagens • Gruß

**Reparatur Firmenwagen / Absage**

Sehr ______________________,

vielen ______________________________________________.

Die Kosten ______________________________________________.

Unsere Geschäftsleitung ______________________________________.

______________________

______________________

## J Absage des Anbieters

Die Absage des Anbieters ist eine Nachricht an den (potentiellen) Auftraggeber, dass er kein Angebot abgeben oder einen Auftrag nicht ausführen kann. Mit der Absage verbindet man oft ein alternatives Angebot für den Auftraggeber, damit es doch noch zu einem Auftrag kommt.

### 1 Lesen Sie die Textabschnitte und geben Sie der Absage eine sinnvolle Reihenfolge.

- [ ] a) Wir haben vom 20.07. bis zum 31.07.2009 Betriebsferien.
- [ ] b) Martin Multmeier
- [ ] c) Über einen weiteren Kontakt mit Ihrer Firma würden wir uns sehr freuen.
- [ ] d) Sehr geehrte Frau Menninghoff,
- [ ] f) vielen Dank für Ihre Anfrage.
- [ ] g) Mit freundlichen Grüßen
- [1] h) **Absage / Ihre Anfrage vom 13.07.2009**
- [ ] i) Deshalb können wir an dem von Ihnen gewünschten Termin (22.07.2009) die Umbauarbeiten an Ihrer Laderampe nicht durchführen.
- [ ] j) Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie Interesse an einem Angebot für einen späteren Zeitpunkt haben.

### 2 Formulieren Sie zu verschiedenen Situationen eine Absage. Achten Sie auf die Position des Verbs.

gewünschter Termin ist nicht möglich • zum gewünschten Termin sind Betriebsferien • die letzte Rechnung des Kunden ist noch nicht bezahlt • mehrere Mitarbeiter sind krank • Produkt ist nicht mehr lieferbar

a) Wir können Ihren Auftrag (leider) nicht annehmen, denn ______________________________

______________________________________________________________________.

b) Wir können ______________________________________________________________,

weil ______________________________________________________________________.

c) Wir ___________________________________________________________________,

da ________________________________________________________________________.

d) ______________________________________________________________________.

Deshalb können wir Ihren Auftrag (leider) nicht annehmen.

e) ______________________________________________________________________.

Daher können ____________________________________________________________.

**3** **Schreiben Sie jetzt eine komplette Absage: Ihr Auftraggeber ist Herr Budde. Herr Budde hat bei Ihnen die Lieferung und den Einbau von neuen Fenstern für die nächste Woche in Auftrag gegeben. Bei Ihnen sind aber mehrere Mitarbeiter krank und Sie können die Fenster frühestens in 4 Wochen einbauen.**

## K Bitte um Stornierung

Mit einer Stornierung macht man einen bereits erteilten Auftrag oder eine Bestellung rückgängig. Die Bedingungen für eine Stornierung werden in der Regel bereits mit dem Angebot mitgeteilt. Manchmal müssen Stornierungsgebühren oder Vertragsstrafen gezahlt werden.

**1** **Lesen Sie noch einmal das Angebot in F 4 und beantworten Sie die Fragen.**

a) Was muss an Stornogebühren bezahlt werden, wenn Herr Biermann am 10.06.2009 um Stornierung seiner Reservierung bittet?

b) Müssen Stornogebühren bezahlt werden, wenn Herr Biermann am 19.05.2009 um Stornierung bittet?

**2** **Lesen Sie die Bitte um Stornierung und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.**

Bitte ________________ Stornierung

________________ geehrte ________________ Koslowski,

wir ________________ Sie __________ Stornierung unserer Reservierung __________ 15.05.2009 bitten.
Unser Betriebsausflug ________________ leider wegen dringender Auftragsarbeiten später stattfinden.

Mit ________________ Grüßen

Martin Biermann

**3** **Schreiben Sie jetzt eine komplette Bitte um Stornierung: Sie haben Kalender bestellt und die Bestellung versehentlich zweimal (23.04. und 24.04.) an die Firma „Paper 'n Function" geschickt. Bitten Sie Frau Dollinger um Stornierung einer Bestellung.**

## L Reklamation

Wenn bei einer Lieferung etwas fehlt, wenn etwas Falsches geliefert wurde, fehlerhaft oder kaputt ist, oder wenn bei einem Auftrag etwas nicht, falsch oder fehlerhaft gemacht wurde, sollte man das sofort reklamieren. Wichtig bei einer Reklamation ist eine klare Darstellung dessen, was reklamiert wird, und vielleicht auch ein Vorschlag, wie die beanstandete Sache aus Ihrer Sicht reguliert werden könnte (zum Beispiel Preisnachlass, Umtausch, Reparatur).

**1** **Sehen Sie sich die Zeichnung an. Was könnte der Mann bestellt haben? Was hat er bekommen? Was ist daran falsch/fehlerhaft? Schreiben Sie drei Reklamationen wie in den Beispielen.**



Ich habe einen Fernseher bestellt, aber Sie haben mir einen Staubsauger geliefert.

Ich habe einen gelben Pullover bestellt, aber Sie haben mir einen blauen Pullover geliefert.

Bei der von Ihnen gelieferten Digitalkamera ist das Display kaputt.

________________________________________________________________________

________________________________________________________________________

________________________________________________________________________

## 2 Ergänzen Sie die Reklamation von Herrn Vehling.

austauschen • beschädigen • befinden • installieren • bitten • liefern

**Reklamation**

Sehr geehrter Herr Kampnagel,

am 17. März 2009 haben Ihre Mitarbeiter neue Deckenlampen ge_______________ und _______________. Dabei haben sie zwei Lampen _______________. An den Lampenschirmen _______________ sich jetzt etwa 10 cm lange Kratzer. Ich möchte Sie daher _______________, die zwei beschädigten Lampen umgehend ________zu____________________.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Vehling

## 3 Wählen Sie eine der Situationen a) oder b) und schreiben Sie eine passende Reklamation dazu.

a) Herr Assmann – wir: 28.07.2010 bestellt: 2500 weiße Kugelschreiber mit Werbeaufdruck in Blau – Sie: 19.08.2010 geliefert: 2000 weiße Kugelschreiber mit Werbeaufdruck in Grau – Bitte: so schnell wie möglich bestellte Menge mit korrektem Aufdruck liefern

b) Frau Söder – 26.01.2009: Kopierer geliefert und aufgestellt – dabei: Gehäuseteil des Kopierers beschädigt – Bitte: beschädigtes Teil austauschen

TIPP Bei vielen Lieferanten gibt es bereits mit jedem Lieferschein ein Retouren-Formular. Darauf müssen Sie lediglich ankreuzen, warum Sie das Produkt zurückschicken. Informieren Sie sich aber vorher über die genauen Rücksendebedingungen.

## M Entschuldigung

Eine Entschuldigung schreibt die Firma, die etwas falsch geliefert oder einen Auftrag nicht richtig ausgeführt hat. Man möchte den Kunden nicht gerne verlieren, zeigt Verständnis für die Situation des Kunden, entschuldigt sich und bietet eine Regulierung oder einen Ersatz an.

### 1 Lesen Sie die Ausdrücke, die zeigen, dass Sie die Situation Ihres Kunden verstehen. Welche passen in einen Geschäftsbrief? Kreuzen Sie an und ergänzen Sie die Satzanfänge mit den Situationen aus L 3.

a) ☐ Ich kann verstehen, dass Sie verärgert sind, weil unsere Mitarbeiter den Kopierer beschädigt haben.

b) ☐ Ich verstehe, dass Sie wegen ______ enttäuscht sind.

c) ☐ Bitte haben Sie Verständnis für diesen Fehler.

d) ☐ Sie haben aber auch ein Pech! So etwas ist unseren Mitarbeitern noch nie passiert.

e) ☐ Ich kann mir gut vorstellen, dass Sie enttäuscht sind, weil ______

______

f) ☐ Ich wäre an Ihrer Stelle auch stinksauer.

g) ☐ Ich bin auch immer sofort wütend, wenn etwas nicht so läuft wie abgesprochen.

h) ☐ Wir bedauern sehr, dass ______

______

### 2 Ergänzen Sie die Formulierungen für Regulierungen mit den Vorschlägen.

Ersatzgerät zur Verfügung stellen • Geld zurückbekommen • Lieferung austauschen • Preisnachlass gewähren • kostenlos reparieren • defekten Apparat ersetzen

a) Die ______ werden wir so schnell wie möglich ______.

b) Wir werden Ihnen den Kopierer selbstverständlich ______ ______.

c) Wir können Ihnen ein ______ ______ ______ ______, bis Sie das neue Gerät erhalten.

d) Wir können Ihnen anbieten, den ______ ______ zu ______. Die Portokosten übernehmen wir selbstverständlich.

e) Sie können selbstverständlich Ihr ______ ______.

f) Wir können Ihnen als Entschädigung einen ______ von 20 % ______.

## 3 Kombinieren Sie Elemente aus den Aufgaben 1, 2 und 3 zu einem kompletten Entschuldigungsschreiben zu der Reklamation in L 2.

Sehr geehrter Herr Vehling,

_______________________________________, dass unsere Mitarbeiter Ihre neuen Deckenlampen beschädigt haben. Dafür _______________________________________

_______________________________________. Wir werden selbstverständlich _______________________ so schnell wie möglich _______________________.

Mit freundlichen Grüßen

Hans-Peter Kampnagel

## N Zahlungserinnerung (= Mahnung)

Eine Zahlungserinnerung schickt man an Kunden, die ihre Rechnung innerhalb der vereinbarten Frist (die auf der Rechnung angegeben ist) noch nicht bezahlt haben. Spätestens 30 Tage nach Erhalt der Rechnung gerät der Schuldner „in Verzug“. Der Gläubiger (= der Rechnungssteller) kann dann Verzugszinsen berechnen. Die maximale Höhe dieser Zinsen ist gesetzlich festgelegt.

## 1 Lesen Sie die Zahlungserinnerung und ordnen Sie die Stichwörter den Textabschnitten zu.

a) Bitte um Überprüfung und Überweisung
b) Erinnerung gegenstandslos, falls Betrag bereits überwiesen
c) Fragen?
d) Aufstellung / Kopien der offenen (= noch nicht bezahlten) Rechnungen
e) Anrede
f) Betreff
g) Grußformel
h) Ort + Datum
i) Name, Abteilung/Position, Firma

☐ Bamberg, 13.02.2009

**Zahlungserinnerung** ☐

Sehr geehrte Frau Rabben, ☐

für die unten aufgeführten Posten konnten wir bis heute keinen Zahlungseingang feststellen. Wir bitten Sie, die beigefügte Aufstellung zu überprüfen und den ausstehenden Gesamtbetrag auf eines unserer Konten zu überweisen. Bitte geben Sie bei der Überweisung die Rechnungs- und die Kundennummer als Verwendungszweck an. ☐

Sollten Sie den Betrag bereits überwiesen haben, betrachten Sie diese Erinnerung als gegenstandslos. ☐

Wenn Sie Fragen haben, können Sie uns unter der oben angegebenen Telefonnummer erreichen. ☐

Mit freundlichen Grüßen ☐

Alois Knorrn
Buchhaltung
Bamado Werbedruck Maschke & Dorn GmbH ☐

Anlage: Kopien der offenen Rechnungen ☐

| Rg.-Nummer | Rg.-Datum | Betrag (EUR) | Text |
|---|---|---|---|
| 500001768 | 04.12.2008 | 585,– | Vorlagenerstellung Firmen-Prospekte |
| 500001769 | 18.12.2008 | 2400,– | 2000 Firmen-Prospekte DIN A4 |

**Summe fälliger Posten (EUR) 2985,–**

## 2 Ergänzen Sie die Erinnerung. Sie können dabei Elemente aus N 1 benutzen.

_______________, _______________

_______________

_______ _______________ Herr Fillinger,

für die _______ angegebenen Posten _______ wir bis heute noch _______ Zahlung erhalten. _______ überprüfen Sie die Aufstellung der noch ausstehenden Rechnungsbeträge und _______ Sie den _______________ auf unser Firmenkonto. Geben Sie _______ bei der Überweisung Ihre Kundennummer als _______________ an.

Wenn Sie den Betrag _______________ überwiesen haben, sehen Sie bitte diese _______________ als gegenstandslos an.

Bei Fragen erreichen Sie mich unter der _______________ 04621/8310-13.

_______ _______________ Grüßen

_______________

## 3 Nehmen Sie einen Versandhauskatalog und füllen Sie das Bestellformular für die ersten beiden Produkte im Katalog aus. Schreiben Sie dann eine Rechnung und eine Erinnerung als Mitarbeiter des Versandhauses.

# 6 Arbeitssuche und Arbeitsplatz

## A Stellengesuch – B Bewerbungsschreiben – C Lebenslauf – D Kündigung

### A Stellengesuch

Ein Stellengesuch ist eine Anzeige in der Zeitung oder im Internet, mit der eine Privatperson eine Arbeitsstelle sucht. Zeitungen berechnen in der Regel die Preise für Stellengesuche nach der Größe (Anzahl an Zeichen oder Zeilen) und der Formatierung (Fettschrift). Oft enthalten Stellengesuche (ähnlich wie Wohnungsanzeigen) deshalb viele Abkürzungen. Verwenden Sie aber nicht zu viele Abkürzungen – der Text liest sich schlechter und ein möglicher Arbeitgeber „überliest" dann vielleicht Ihre Anzeige.

**1** **Sehen Sie sich die Wörter und Redemittel an und ergänzen Sie wichtige Wörter und Formulierungen für Ihren Beruf/Arbeitsbereich.**

| Berufsbezeichnungen | Beschreibungen | Arbeitsbedingungen |
|---|---|---|
| – Sekretärin/Sekretär | – arbeiten als ... | – Teilzeit |
| – Kaufmann/Kauffrau | – arbeiten in/bei ... | – 8 Stunden am Tag |
| – Elektriker/-in | – eine Stelle suchen als ... | – selbstständig arbeiten |
| – Programmierer/-in | – sich beruflich neu orientieren | – .................................. |
| – .................................. | | – .................................. |
| – .................................. | – .................................. | – .................................. |
| – .................................. | – .................................. | – .................................. |
| – .................................. | – .................................. | – .................................. |

**2** **Lesen Sie das Stellengesuch und schreiben Sie die vollständigen Sätze darunter.**

**Bürokauffrau**, suche baldmöglichst Teilzeitstelle, ausgezeichnete Computerkenntnisse Word/Excel, Buchführungskenntnisse, Rechnungs-/Mahnwesen, teamfähig oder selbstständiges Arbeiten, 0231/5578904

Ich bin eine Bürokauffrau.

Ich suche eine ____________________.

Ich habe ____________________ ____________________________ und ________________________________.

Ich kenne mich im __________________________ und ______________________________________ aus.

Ich bin ____________________ und kann __________________________ ____________________.

Meine Telefonnummer ist: ____________________

## 3 Ergänzen Sie passende Adjektive in der Anzeige. Nicht alle Adjektive passen. Achten Sie auf die Endungen.

ausgezeichnet • kompetenter • engagiert • neue • freundliche • langjähriger • flexibel • verantwortungsvoller

**Kaufmännische Angestellte,** ________________ und ________________, mit

________________ Erfahrung im Geschäftsleitungs-Sekretariat, sucht ____________

Herausforderung im Raum Dortmund/Bochum in Voll- oder Teilzeit.

## 4 Beantworten Sie für Ihren (Wunsch-)Beruf die folgenden Fragen. Benutzen Sie, wenn nötig, ein Wörterbuch.

1) Was müssen Sie in dem Beruf machen? (Tätigkeiten, mindestens 2 Verben)
2) Arbeitet man allein oder im Team?
3) Mit welchem Material arbeitet man in dem Beruf?
4) Mit wem (andere Berufe/Berufsgruppen) arbeitet man dort zusammen?
5) Wer sind die Kunden/Klienten/...?
6) Was produziert man in dem Beruf?
7) Was macht man für andere? (Produkt/Dienstleistung)
8) Was ist noch charakteristisch für den Beruf?

## 5 Ergänzen Sie die folgende Liste mit Informationen zu Ihrer Person.

Alter: ________________

Berufsbezeichnung: ________________

Berufserfahrung: ________________

Qualifikation: ________________

Charakter: ________________

berufliche Zielvorstellungen: ________________

Einsatzgebiet: ________________

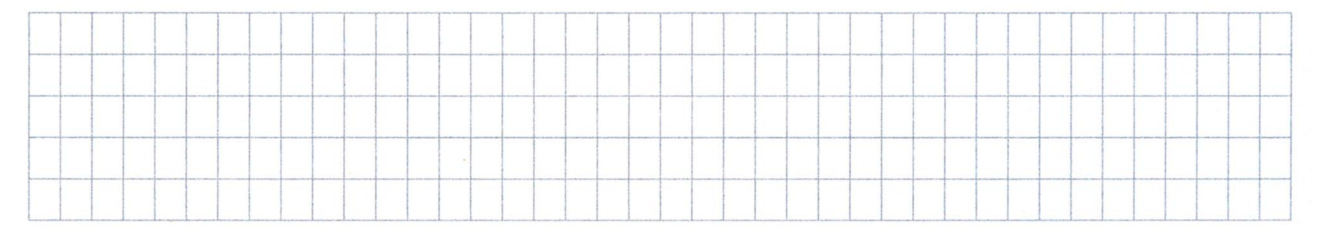
Kontakt: ________________

## 6 Was sind Ihre drei wichtigsten berufsbezogenen Qualifikationen oder Eigenschaften? Überlegen Sie, was Arbeitgeber an Ihnen gut finden könnten. Formulieren Sie Sätze wie im Beispiel.

*Ich kann gut organisieren. Ich arbeite gern im Team.*

**TIPP** Legen Sie eine Liste mit Wortschatz und Redewendungen zum Thema „Ich, meine Ausbildung, meine Arbeit“ an.

**7** **Schreiben Sie jetzt selbst ein Stellengesuch. Machen Sie zuerst Notizen. Formulieren Sie daraus vollständige Sätze und kürzen Sie dann den Text, bis er in die Leerfelder passt. Sie haben 200 Zeichen zur Verfügung. Denken Sie an die Leerzeichen zwischen den Wörtern.**



TIPP

Schreiben Sie Ihren Beruf oder eine berufliche Qualifikation an den Anfang Ihrer Anzeige. Das funktioniert wie eine Betreffzeile.

**8** **Sammeln Sie in der Tageszeitung oder im Internet Stellengesuche mit Ihrem Beruf und vergleichen Sie sie. Wählen Sie die besten Formulierungen aus und kombinieren Sie ein neues Gesuch.**

## B Bewerbungsschreiben

**1** **Lesen Sie den Text, markieren Sie wichtige Punkte und machen Sie eine Check-Liste für Bewerbungsschreiben.**

Mit dem Bewerbungsschreiben bewirbt man sich um eine Arbeitsstelle. Die wichtigste Funktion eines Bewerbungsschreibens ist, den Empfänger (z. B. den Personalchef) davon zu überzeugen, dass man für eine Stelle die geeignete Person ist. Dies soll durch positive Informationen über die eigene Person erreicht werden.

Es gibt zwei Formen der Bewerbungsschreiben: die Blind- oder Initiativbewerbung, die man ohne Stellenanzeige an eine Firma schreibt, und die Bewerbung auf eine Stellenanzeige hin. Wenn Sie mit Ihrer Bewerbung auf eine Stellenanzeige reagieren, sollten Sie die in der Anzeige beschriebenen Anforderungen an die berufliche Qualifikation erfüllen.

Das Bewerbungsschreiben wird zusammen mit der Bewerbungsmappe abgeschickt. Die Bewerbungsmappe enthält: Deckblatt mit Name, Anschrift und Porträt-Foto, Lebenslauf, Kopien von Schul- und Arbeitszeugnissen und eventuell Kopien von Bescheinigungen und Empfehlungen.

Die Form des Bewerbungsschreibens entspricht der eines offiziellen Briefs (siehe Kapitel 1). Der eigentliche Brieftext sollte folgende Punkte enthalten: – wie man auf die Stelle/Firma aufmerksam wurde – Begründung dafür, warum man an der Tätigkeit interessiert ist – gegenwärtige Tätigkeit – eigene Erfahrungen und Fähigkeiten – eigene Zielvorstellungen – Datum des möglichen Arbeitsbeginns – Bereitschaft zu einem Vorstellungsgespräch – eventuell Gehaltsvorstellung.

Das Bewerbungsschreiben sollte nicht länger als eine Seite sein. Formfehler im Bewerbungsschreiben sind oft schon der Grund für eine Absage, daher sollten Sie Ihr Bewerbungsschreiben sehr sorgfältig verfassen. Schreiben Sie vollständige, aber keine langen oder komplizierten Sätze. Neue und wichtige Informationen an den Anfang!

Bei manchen Stellenausschreibungen sind heute auch Bewerbungsschreiben per E-Mail möglich. Hier gelten die Regeln für eine geschäftliche E-Mail. Lebenslauf, Zeugnisse etc. werden nach Bedarf eingescannt und als Dateien an die Mail angehängt.

Bewerbungsschreiben
- Anforderungen in der Anzeige?
- Bewerbungsmappe: Deckblatt, ...
- Bewerbungsschreiben = offizieller Brief
- Text: ...

## 2 Ergänzen Sie die fehlenden Wörter im Bewerbungsschreiben.

bewerben • als • schnell • Stellenanzeige • abgelegt • Berufserfahrungen • Team • regelmäßigen • zur • mich • vor • persönlichen • nach • Stelle • würde • eine

**Bewerbung als Bürokauffrau / Ihr Stellenangebot in der WAZ vom 22. Februar 2009**

Sehr geehrter Herr Nüske,

in Ihrer ____________ (1) vom 22. Februar suchen Sie eine Bürokauffrau. Ich möchte ____________ (2) gern um diese Stelle ____________ (3).

Ich bin ____________ (4) zwei Monaten mit meiner Familie aus Pfaffenhofen ____________ (5) Wuppertal gezogen. Deshalb suche ich jetzt eine ____________ (6) im Ruhrgebiet.

Ich habe bei der Hipp AG ____________ (7) Ausbildung ____________ (8) Bürokauffrau gemacht und war danach vier Jahre bis Dezember 2008 bei der Hipp AG ____________ (9) Bürokauffrau in der Marketing- und Vertriebsabteilung angestellt. Neben ____________ (10) betriebsinternen Fortbildungen habe ich im letzten Jahr eine Prüfung in Business English ____________ (11).

Ich habe gelernt, im ____________ (12) zu arbeiten und auch in Stresssituationen den Überblick zu behalten. Meine persönliche Stärke ist, dass ich mich ____________ (13) in neue Aufgabenbereiche einarbeiten kann.

Ich denke, dass meine bisherigen ____________ (14) auch in Ihrem Betrieb von Nutzen sein können, und ____________ (15) mich freuen, wenn Sie mir Gelegenheit zu einem ____________ (16) Gespräch geben würden.

Mit freundlichen Grüßen

**3** **Lesen Sie die Sätze und Satzfragmente aus einem Bewerbungsschreiben und schreiben Sie sie in der richtigen Reihenfolge ab. Ihre Check-Liste aus Aufgabe 1 hilft.**

a) Ich habe zwei Jahre als ... gearbeitet. Deshalb kenne ich den Aufgabenbereich ganz gut.
b) Mit großem Interesse habe ich die Stellenanzeige auf Ihrer Homepage gelesen, weil ich ...
c) Ich arbeite zurzeit als ... bei ... in ...
d) Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch würde ich mich sehr freuen.
e) Ich könnte zum ... bei Ihnen anfangen.
f) Bewerbung als ... / Ihre Stellenanzeige vom 23. Januar 2009 im Internet

1) ______________________________

2) ______________________________

3) ______________________________

4) ______________________________

5) ______________________________

6) ______________________________

**4** **Lesen Sie die Stellenanzeigen und schreiben Sie eine Liste wie im Beispiel. Tragen Sie die Informationen zu den Stellen in die Liste ein. Für fehlende Informationen schreiben Sie ein Fragezeichen.**

Wir suchen für unseren ambulanten OP-Bereich zum nächstmöglichen Termin eine/n flexible/n und teamfähige/n

**Krankenschwester/-pfleger bzw. Operationstechnische/n Assistent/in bzw. Medizinische/n Fachangestellte/n**

in Vollzeit, OP-Erfahrung wäre von Vorteil. Bitte senden Sie Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen an die

Augenärztliche Gemeinschaftspraxis GbR
– Augenklinik Saar –
Herrn Dr. Holtmann
Uferstr. 11–13
66111 Saarbrücken

Zum 1. August 2009 suchen wir eine/n

**Auszubildende/n für den Beruf Kaufmann/-frau im Großhandel.**

Schulische Voraussetzung ist ein Realschulabschluss, außerdem erwarten wir Engagement und Zuverlässigkeit von unserem zukünftigen Auszubildenden.

Ihre aussagefähigen Unterlagen senden Sie bitte an folgende Adresse:

DMB Baustoffhandel GmbH
Heinrich-Hertz-Str. 30
47057 Duisburg
Tel. 0203 - 333 21 11

**Mitarbeiter Call-Center (w/m)**

Als Mitarbeiter/in für unsere Kunden-Hotline bringen Sie eine angenehme Stimme und gute Kenntnisse auf dem Gebiet der Haushaltsgeräte und Unterhaltungselektronik mit.

Sie sind freundlich und verstehen sich als 100%iger Dienstleister, denn Sie sind für unsere Kunden Ansprechpartner bei Fragen über unser Produktsortiment und unsere Serviceleistungen. Außerdem geben Sie unseren Kunden Auskunft über Liefertermine bestellter Ware und den Stand von Reparaturaufträgen.

Sie arbeiten in einem kleinen Team innerhalb der gewohnten Ladenöffnungszeiten. Erfahrungen in der telefonischen Kundenbetreuung sind erwünscht, ebenso wie Kenntnisse einer weiteren Sprache neben Deutsch, vorzugsweise Englisch.

Bitte richten Sie Ihre Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse) an:

Technik- & Elektromarkt Stecker Konstanz
Personalabteilung
Harald Oertl
Schneckenburgstr. 35
78467 Konstanz

Wir sind ein Wohnungsunternehmen mit rund 2000 eigenen Mietwohnungen in Dresden und suchen zum nächstmöglichen Termin, zum Einsatz in unserer Technischen Hausverwaltung einen

**Hausverwalter**

mit Qualifikation als Meister oder Techniker des Fachbereichs Heizung/Sanitär und einen

**Service-Handwerker**

mit Qualifikation als Geselle in einem bauhandwerklichen Beruf für einen vielseitigen Einsatz in unseren Immobilien.

Wir bieten sichere Arbeitsplätze und eine leistungsgerecht bezahlte Tätigkeit. Wir setzen hierfür eine selbstständige und verantwortungsbewusste Arbeitsweise voraus.

Bewerbungen richten Sie bitte mit Lichtbild an Herrn Martens von der Technischen Abteilung (Tel. 0351/11178-032).

**DreWoBa GmbH**
Semperring 90
01127 Dresden

| Anzeige | Welche Ausbildung brauche ich für die Stelle? | Welche Qualifikationen/Eigenschaften brauche ich noch für die Stelle? | Wie sind die Arbeitsbedingungen (Arbeitszeit, Arbeitsplatz, ...) ? | Wer ist der Ansprechpartner? |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Krankenschwester | | Vollzeit<br>Arbeitszeiten? | |




Bei fehlenden Informationen sollten Sie bei dem Unternehmen anrufen und zunächst die fehlenden Punkte erfragen. Arbeiten Sie mit einem Stichwortzettel: Begrüßung, Fragen, Dank, Verabschiedung.

**5 Schreiben Sie ein Bewerbungsschreiben. Benutzen Sie das Text-Muster. Die markierten Stellen müssen Sie durch eigene Informationen ersetzen. Sie können auf eine der Anzeigen aus Aufgabe 4 reagieren oder Stellenanzeigen aus der Zeitung / aus dem Internet benutzen.**

[Vorname] [Familienname]
[Straße] [Hausnummer]
[Postleitzahl] [Ort]
[Telefonnummer]

[Firma mit Rechtsform (= AG, KG, GmbH usw.)]
[Ansprechpartner/-in]
[Straße + Hausnummer/Postfach]
[Postleitzahl] [Ort]

[Ort], [Tag]-[Monat]-[Jahr]

Bewerbung [Art der Stelle], Ihre Stellenanzeige vom [Datum]
[im/in/bei/auf] [Name der Zeitung/Web-Seite], Referenznummer [Referenznummer]

Sehr [geehrte Frau / geehrter Herr / geehrte Damen und Herren] [Titel/Funktion] [Familienname],

mit großem Interesse habe ich Ihr Stellenangebot gelesen. Ich bewerbe mich bei Ihnen um die Stelle [eines/einer] [Stellenbezeichnung], weil [Begründung]

Ich arbeite zurzeit bei [Firma] in [Ort] als [momentane Tätigkeit].
[Beschreibung der momentanen Tätigkeit, Schwerpunkte]

Ich bringe die erforderlichen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeit als [Stellenbezeichnung] mit: [Gründe für die Eignung]

[Motivation]

[besondere Stärken]

Meine Gehaltsvorstellungen liegen bei [Höhe des Gehalts],– € [brutto im Jahr / pro Stunde].

Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

[Vorname und Name, handschriftlich]

[Anzahl Anlagen] Anlagen: [Bezeichnung der Anlagen]

## 6 Überprüfen Sie Ihr Bewerbungsschreiben mithilfe der Check-Liste. Korrigieren Sie dann Ihren Text mit den Fragen:

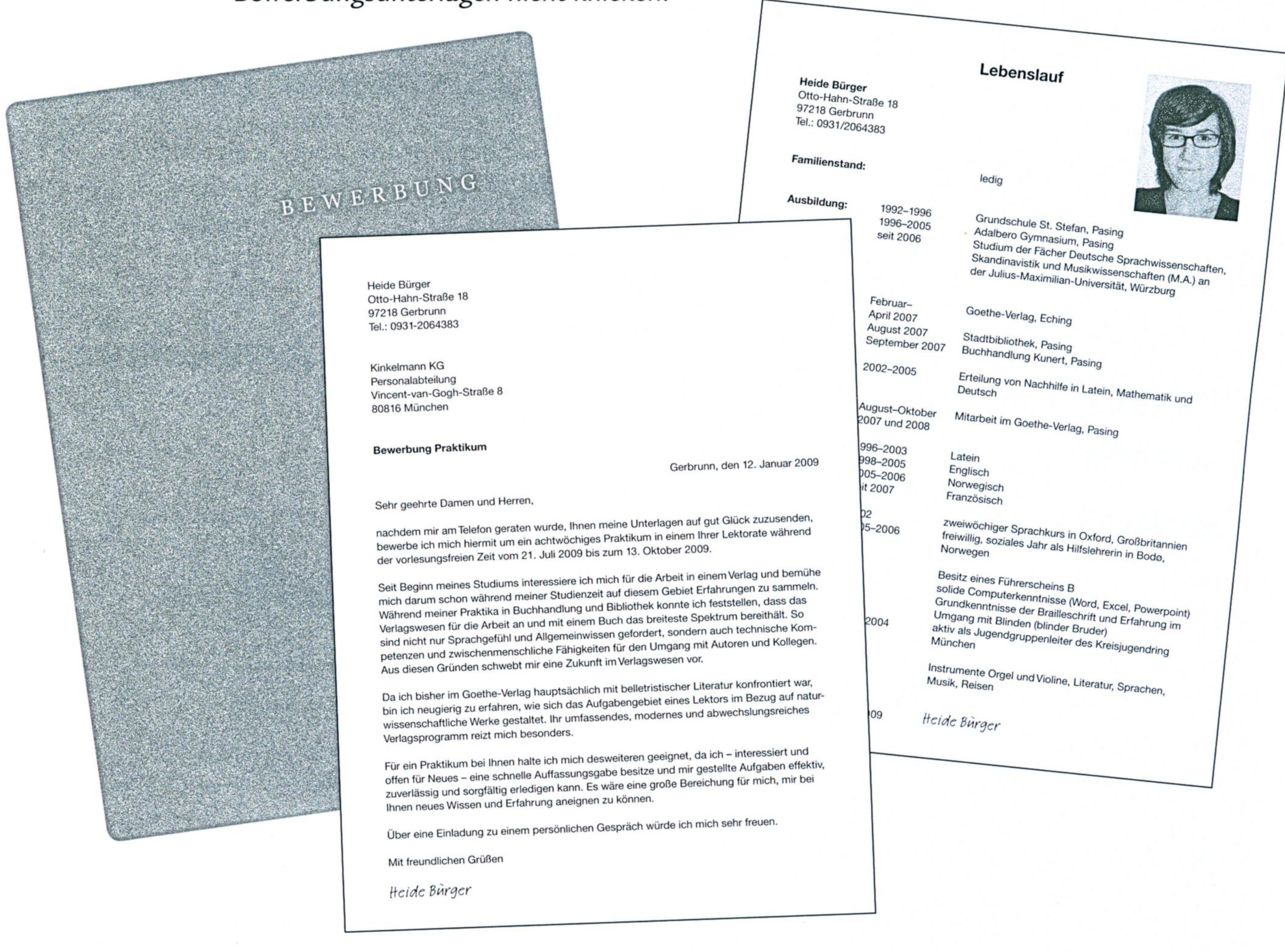
- Sind alle Personalpronomen für den Adressaten (Sie, Ihnen, Ihrem, ...) groß geschrieben?
- Stimmen alle Subjekte und Verben in Person und Endung überein?
- Sind alle Zeitformen (Präsens, Perfekt, Präteritum, Futur) korrekt?
- Haben alle Verben die richtige Position? (im Hauptsatz, im Nebensatz)

**TIPP**

- Lesen Sie sich Ihren Text laut vor. Gibt es Stellen, die sich kompliziert anhören? Dann sollten Sie einfachere Formulierungen versuchen.
  Benutzen Sie die Korrekturfunktion Ihres Textverarbeitungsprogramms.

- Schreiben Sie ein Deckblatt und geben Sie dort Ihre Kontaktdaten (Tel./Fax/E-Mail) an. Damit sparen Sie Zeilen für das Anschreiben. Auf das Deckblatt können Sie auch Ihr Porträt-Foto aufkleben. Das Deckblatt sollte nur den Titel „Bewerbung als ...", Ihren Namen und Ihre vollständige Adresse tragen.

- Verwenden Sie für Ihre Bewerbung Umschläge mit einem Papprücken, damit Ihre Bewerbungsunterlagen nicht knicken.




Lebenslauf

Heide Bürger
Otto-Hahn-Straße 18
97218 Gerbrunn
Tel.: 0931/2064383

**Familienstand:** ledig

**Ausbildung:**
1992–1996 Grundschule St. Stefan, Pasing
1996–2005 Adalbero Gymnasium, Pasing
seit 2006 Studium der Fächer Deutsche Sprachwissenschaften, Skandinavistik und Musikwissenschaften (M.A.) an der Julius-Maximilian-Universität, Würzburg

Februar–April 2007 Goethe-Verlag, Eching
August 2007 Stadtbibliothek, Pasing
September 2007 Buchhandlung Kunert, Pasing

2002–2005 Erteilung von Nachhilfe in Latein, Mathematik und Deutsch

August–Oktober 2007 und 2008 Mitarbeit im Goethe-Verlag, Pasing

996–2003 Latein
998–2005 Englisch
005–2006 Norwegisch
it 2007 Französisch

02 zweiwöchiger Sprachkurs in Oxford, Großbritannien
05–2006 freiwillig, soziales Jahr als Hilfslehrerin in Bodø, Norwegen

Besitz eines Führerscheins B
solide Computerkenntnisse (Word, Excel, Powerpoint)
Grundkenntnisse der Brailleschrift und Erfahrung im Umgang mit Blinden (blinder Bruder)
2004 aktiv als Jugendgruppenleiter des Kreisjugendring München

Instrumente Orgel und Violine, Literatur, Sprachen, Musik, Reisen

09 *Heide Bürger*

---

Heide Bürger
Otto-Hahn-Straße 18
97218 Gerbrunn
Tel.: 0931-2064383

Kinkelmann KG
Personalabteilung
Vincent-van-Gogh-Straße 8
80816 München

**Bewerbung Praktikum**

Gerbrunn, den 12. Januar 2009

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem mir am Telefon geraten wurde, Ihnen meine Unterlagen auf gut Glück zuzusenden, bewerbe ich mich hiermit um ein achtwöchiges Praktikum in einem Ihrer Lektorate während der vorlesungsfreien Zeit vom 21. Juli 2009 bis zum 13. Oktober 2009.

Seit Beginn meines Studiums interessiere ich mich für die Arbeit in einem Verlag und bemühe mich darum schon während meiner Studienzeit auf diesem Gebiet Erfahrungen zu sammeln. Während meiner Praktika in Buchhandlung und Bibliothek konnte ich feststellen, dass das Verlagswesen für die Arbeit an und mit einem Buch das breiteste Spektrum bereithält. So sind nicht nur Sprachgefühl und Allgemeinwissen gefordert, sondern auch technische Kompetenzen und zwischenmenschliche Fähigkeiten für den Umgang mit Autoren und Kollegen. Aus diesen Gründen schwebt mir eine Zukunft im Verlagswesen vor.

Da ich bisher im Goethe-Verlag hauptsächlich mit belletristischer Literatur konfrontiert war, bin ich neugierig zu erfahren, wie sich das Aufgabengebiet eines Lektors im Bezug auf naturwissenschaftliche Werke gestaltet. Ihr umfassendes, modernes und abwechslungsreiches Verlagsprogramm reizt mich besonders.

Für ein Praktikum bei Ihnen halte ich mich desweiteren geeignet, da ich – interessiert und offen für Neues – eine schnelle Auffassungsgabe besitze und mir gestellte Aufgaben effektiv, zuverlässig und sorgfältig erledigen kann. Es wäre eine große Bereichung für mich, mir bei Ihnen neues Wissen und Erfahrung aneignen zu können.

Über eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

*Heide Bürger*

## 7 Wählen Sie aus der Tageszeitung oder aus dem Internet eine Stellenausschreibung aus, die Ihnen gefällt, und schreiben Sie für diese Stelle ein Bewerbungsschreiben.

## C Tabellarischer Lebenslauf

### 1 Lesen Sie den Text, markieren Sie wichtige Punkte und machen Sie eine Check-Liste.

Der tabellarische Lebenslauf ist eine Anlage zu einem Bewerbungsschreiben. Er soll dem Personalchef einen schnellen Überblick über Ihre Schulbildung, Ihre berufliche Ausbildung und die beruflichen Tätigkeiten sowie über Ihre sonstigen Qualifikationen geben. Und Sie möchten den Personalchef natürlich von Ihrer Person überzeugen. Deshalb sollten Sie einige Dinge beachten, wenn Sie Ihren Lebenslauf schreiben:

Ihren Lebenslauf schreiben Sie am besten mit dem Computer. Er sollte nicht länger sein als zwei DIN-A4-Seiten, gut lesbar und grafisch ansprechend. Der traditionelle (deutsche) Lebenslauf ist in seiner Abfolge chronologisch. Er beginnt mit der Grundschule und endet mit der momentanen Tätigkeit. Immer mehr Bewerber schreiben ihre Lebensläufe heute aber auch nach dem amerikanischen Muster, also umgekehrt chronologisch, und beginnen mit der momentanen Tätigkeit. Sie müssen sich für eine Variante entscheiden.

Es ist in Deutschland üblich, der Bewerbung ein Foto hinzuzufügen. Auf dem Foto sollten Sie sympathisch lächeln! Ein professionelles Bewerbungsfoto hinterlässt einen besseren Eindruck als ein modernes Passfoto, auf dem man nicht lächeln darf. Kleben Sie Ihr Foto sauber in die rechte obere Ecke Ihres Lebenslaufs. (Sie können das Foto aber auch auf das Deckblatt Ihrer Bewerbung kleben.)

Wählen Sie eine gut lesbare Schriftgröße (etwa 11 oder 12 Punkt) und einfachen Zeilenabstand. Schreiben Sie nicht mehr als 30 Zeilen auf einer Seite. Benutzen Sie nur einen gut lesbaren Schrifttyp (z. B. Arial) und achten Sie darauf, dass es derselbe Schrifttyp wie im Bewerbungsschreiben ist.

Der Aufbau des Lebenslaufs ist zweispaltig. In der linken Spalte stehen die Zeitangaben (Monat und Jahr, z. B.: 10/2002 - 02/2005), in der rechten Spalte steht, was Sie in dieser Zeit gemacht haben. In die rechte Spalte schreiben Sie keine Sätze, sondern nur Stichworte. Die Verbindung der einzelnen Informationen markieren Sie durch Präpositionen wie „bei" oder „in" (z. B. Elektrikerausbildung bei Firma Erwin Lange in Wiesbaden).

Absolut notwendig sind am Anfang des Lebenslaufs Ihre Angaben zur Person: Vorname, Name, Anschrift, Telefonnummer (eventuell Ihre E-Mail-Adresse) und Ihr Geburtsdatum.

Die einzelnen Abschnitte sollten Sie mit Überschriften versehen, das erleichtert den Überblick. Die Überschriften formatieren Sie größer und fett. Die Abschnitte sind: Schulbildung, Berufsausbildung, Studium, Berufserfahrung, Fortbildung und Sonstiges. Achten Sie darauf, dass Ihre Darstellung der Ausbildung und der Tätigkeiten lückenlos ist.

Wenn Sie viele zusätzliche Qualifikationen haben, sollten Sie diese getrennt angeben (z. B.: EDV, Sprachen, Führerschein, Hobbys/Interessen, Mitgliedschaften/Ehrenamt, Auszeichnungen). Wenn Ihre Hobbys und/oder ehrenamtlichen Tätigkeiten für Ihre Stelle / Ihren Ausbildungsplatz wichtig sein können, geben Sie sie unbedingt an. Eine Mitgliedschaft in der Freiwilligen Feuerwehr oder in anderen gemeinnützigen Organisationen weist beispielsweise darauf hin, dass Sie sich für die Gemeinschaft engagieren. Hobbys wie Snowboardfahren oder Radfahren zeigen, dass Sie körperlich fit und ausdauernd sind.

Ort, Datum und die eigenhändige Unterschrift gehören unter den Lebenslauf. Achten Sie darauf, dass das Datum identisch ist mit dem Datum des Bewerbungsschreibens.

*Check-Liste*
- *2 Seiten*
- *deutsches / amerikanisches Muster?*
- *...*

**TIPP** Normalerweise gehören Angaben zum familiären Hintergrund (Name und Beruf der Eltern) nicht in einen tabellarischen Lebenslauf. Wenn Ihr Vater oder Ihre Mutter aber in der Branche arbeiten, in der Sie sich bewerben, kann diese Angabe von Vorteil sein.

**2 Lesen Sie die Ausschnitte aus dem Lebenslauf von Holger Sowitzki und tragen Sie die fehlenden Rubriken in die Spalte links ein.**

Berufsausbildung • Sprachen • Familienstand • Geburtsdatum • Name • Schulbildung • Vorname • EDV-Kenntnisse • Berufstätigkeit • Anschrift • Geburtsort • Hobbys

Lebenslauf

| | |
|---|---|
| (1) Vorname, (2) Name | Holger Sowitzki |
| (3) ________, (4) Geburtsort | 30. Juni 1978; Düsseldorf |
| (5) ________ | Müllerstraße 13, 47198 Duisburg |
| (6) ________ | verheiratet |
| (7) ________<br>1984–1988<br>1988–1995 | <br>Hannen-Grundschule Düsseldorf<br>Realschule Süd Duisburg |
| (8) ________<br>1995–1998 | <br>Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann bei Reifen-Roth in Duisburg |
| (9) ________<br>01/1999–07/2009 | <br>kaufmännischer Angestellter bei der Auto-Teile-Unger-Handels GmbH & Co. KG in Duisburg |
| (10) ________ | Englisch in Wort und Schrift |
| (11) ________ | Erfahrung mit Arbeit im Internet und Intranet<br>Textverarbeitung mit Word<br>Tabellenkalkulation mit Excel |
| (12) ________ | Radfahren |

**3 Ergänzen Sie jetzt Ihre persönlichen Angaben zu den einzelnen Lebenslauf-Abschnitten.**

Vorname, Familienname ________

Anschrift ________

________

Telefon ________

E-Mail-Adresse ______________________

Geburtsdatum ______________________

Geburtsort ______________________

Staatsangehörigkeit ______________________

Familienstand ______________________

Schulbildung ______________________

______________________

Berufsausbildung ______________________

______________________

Studium ______________________

Berufserfahrung ______________________

______________________

Fortbildungen ______________________

EDV-Kenntnisse ______________________

Sprachen ______________________

Führerschein ______________________

Interessen/Hobbys ______________________

Mitgliedschaften/Ehrenamt ______________________

Auszeichnungen ______________________

______________________ ______________________

Ort, Datum Unterschrift

TIPP

- Kontrollieren Sie Ihren Lebenslauf mit der Check-Liste.
- Wenn Sie zu einer der Rubriken nichts schreiben können (weil Sie z. B. nicht studiert haben oder weil Sie erst mit der Schule fertig sind), lassen Sie die Rubrik einfach weg.
- Wenn Sie nach einer schriftlichen Bewerbung zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden, sollten Sie sich vor dem Gespräch gut über die Firma informieren (z. B. im Internet oder indem Sie mit jemandem sprechen, der bereits in der Firma arbeitet). Überlegen Sie sich auch, wie Ihre Tätigkeit dort aussehen könnte. Machen Sie sich eine Liste mit Fragen, die Sie zur Firma, zur Arbeit oder zu den Vertragsbedingungen haben, und stellen Sie die Fragen im Vorstellungsgespräch.

**4 Suchen Sie in einem Lexikon oder im Internet den Lebenslauf einer bekannten Person, die Sie interessiert oder die den gleichen / einen ähnlichen Beruf wie Sie hat. Schreiben Sie den Lebenslauf der Person mit den Formatvorgaben für den tabellarischen Lebenslauf.**

## D Kündigung

Mit der Kündigung teilt man dem Arbeitgeber mit, dass man das Arbeitsverhältnis mit ihm auflösen möchte. Kündigungen gibt es für verschiedene Verträge. Verträge können in der gesetzlichen Frist oder der vereinbarten Frist ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Das gilt für Zeitschriften-Abonnements, für Verträge mit Telefonanbietern und auch für Arbeitsverträge. Die Kündigung muss innerhalb eines bestimmten Zeitraums vor dem gewünschten Arbeitsende erfolgen. Die Kündigungsfrist ist im Arbeitsvertrag festgelegt. Häufig ist eine Frist von 6 Wochen zum Quartalsende (31.3., 30.6., 30.9., 31.12). Nach Möglichkeit sollte die Kündigung immer schriftlich erfolgen (per Einschreiben mit Rückschein), damit man ein Beweismittel für die Fristeinhaltung hat.

Wichtige Elemente eines Kündigungsschreibens: Bezug zum Arbeitsvertrag, Frist, Termin, Bezug zur eventuell schon erfolgten mündlichen Kündigung.

### 1 Lesen Sie die Kündigung und markieren Sie alle Datumsangaben. Ordnen Sie die Angaben den Begriffen zu und beantworten Sie die Fragen.

27. Januar 2009

**Kündigung meines Arbeitsvertrages vom 22. Februar 2006**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie ich dem Leiter der Personalabteilung, Herrn Dollermann, bereits am 25. Januar 2009 mündlich mitgeteilt habe, kündige ich meinen Arbeitsvertrag fristgemäß zum 28. April 2009.

Mit freundlichen Grüßen

Lothar Geißmann

1) Datum des Arbeitsvertrages: ______________________

2) Datum der mündlichen Kündigung: ______________________

3) Datum der schriftlichen Kündigung: ______________________

4) Datum der Auflösung: ______________________

### 2 Ihr Arbeitsvertrag ist am 24. September 2006 ausgestellt, Sie haben schon mündlich die Kündigung ausgesprochen und Sie wollen fristgerecht kündigen. Schreiben Sie Ihre Kündigung.

# Lösungen

## Kapitel 1

### A Geschäftsbrief

**2:** G Grußformel – F Text/Textabschnitte – E Anrede – B Empfängeradresse – A Absender – D Betreff – C Datum – H Unterschrift

**3:** **(Beispiele)**

**a)**

Hotel Prinzregent
Riemer Straße 350
81829 München

Herrn
Anton Richter
Leopoldstraße 247
80807 München

München, 5.01.2009

**Erinnerung**

Sehr geehrter Herr Richter,

unsere Rechnung vom 18.12.2008 ist noch nicht bezahlt. Bitte überweisen Sie den Gesamtbetrag von 238,24 € bis zum 20.01.2009 auf unser Konto bei der Deutschen Bank München (Kto.-Nr. 364933342, BLZ: 70070024).

Mit freundlichen Grüßen
Hanna Wiechert
Hotel Prinzregent

**b)**

Marmor & Stein GmbH, Karl Goder, Vertrieb, Nibelungenstraße 13, 80639 München,
Tel.: 089/1504 69-32, Fax 089/15 04 69-33

Hotel Prinzregent
Riemer Straße 350
81829 München

München, 14.11.2009

**Zimmerreservierung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir benötigen vom 10. bis zum 13. Dezember 2009 drei Einzelzimmer für unsere Firmengäste

Barbara Delle,
Carmen Ostermann und
Dr. Helmut Vietling

Bitte bestätigen Sie uns die Reservierung. Die Rechnungen können Sie direkt an mich senden.

Mit freundlichen Grüßen
Karl Goder
Marmor & Stein GmbH

## Kapitel 2

### A Einladung

**1:** Sehr geehrter Herr Kunert,

ich beziehe mich auf Ihre Bewerbung und würde Sie gerne am 14.05.2009, um 14:30 Uhr zu einem persönlichen Gespräch nach Lennestadt einladen. Eine Wegbeschreibung finden Sie in der Anlage.
Bitte schicken Sie mir eine kurze Bestätigung des Termins.

Mit freundlichen Grüßen
Hartmut Geiger
Personalabteilung

**2:** am 28.10.2009, um 14 Uhr, in die Siemensstraße 36, zu einem Vorgespräch bei der Projektleitung ... oder mit einer E-Mail.
... Mit freundlichen Grüßen

**3:** Betreff: Teambesprechung / 14.12.2009

Sehr geehrte Frau Bohm,

am 14.12.2009 um 13:20 Uhr findet unsere nächste Teambesprechung statt. Wir treffen uns im Raum 305 im Verwaltungsgebäude.
Bitte bereiten Sie einen kurzen Bericht über das letzte Halbjahr vor. Laptop und Beamer sind im Raum vorhanden.

Mit freundlichen Grüßen
Helmut Jäger

## B Terminvorschlag

**1:** Funktion des Treffens benennen: a, c, e, j; Termin vorschlagen: d, f, g, i; Ort des Treffens vereinbaren: b, h, k, l

E-Mail: Sie haben mir angeboten, ausführlich über diese Vertragsänderungen mit mir zu sprechen. Passt Ihnen Donnerstag, 17:00 Uhr? Ich könnte bei Ihnen vorbeikommen.

**2:** **(Beispiel)**

Betreff: Überstunden

Sehr geehrter Herr Sonnenschein,

ich möchte gern mit Ihnen über meine Überstunden sprechen. Ist Ihnen
Donnerstag, 11.12.2009, 9.30 Uhr
recht? Ich könnte bei Ihnen vorbeikommen.

Mit freundlichen Grüßen
Andrea Raab

## C Zusage/Absage

**1:** Zusage: 1, 2, 4, 5, 6, 10, 11; Absage: 3, 7, 8, 9

**2:** Man klickt das Symbol „Antworten" an. Als Anrede passt „Lieber Herr Hanselmann" (auch der Abteilungsleiter hat seine Mitarbeiter mit „Liebe Mitarbeiterinnen ..." angeredet). Die richtige Grußformel ist „Mit freundlichen Grüßen".

**3:** Ich kann am 26.5. leider nicht kommen, weil ich eine Dienstreise mache / auf Dienstreise bin.
Ich kann am 26.5. leider nicht kommen, denn ich mache eine Dienstreise / denn ich bin auf Dienstreise.
Ich bin am 26.5. auf Dienstreise. / Ich mache am 26.5. eine Dienstreise. Deshalb kann ich leider nicht kommen.

Ich kann am 26.5. leider nicht kommen, weil ich zu dieser Zeit Urlaub habe / Urlaub mache.
Ich kann am 26.5. leider nicht kommen, denn ich habe zu dieser Zeit Urlaub / denn ich mache zu dieser Zeit Urlaub.
Ich habe Ende Mai Urlaub. / Ich mache Ende Mai Urlaub. Deshalb kann ich am 26.5. leider nicht kommen.

Ich kann am 26.5. leider nicht kommen, weil ich an diesem Tag einen Arzttermin habe / zum Arzt gehen muss.
Ich kann am 26.5. leider nicht kommen, denn ich habe an diesem Tag einen Arzttermin / denn ich muss an diesem Tag zum Arzt gehen.
Ich habe am 26.5. einen Arzttermin. / Ich muss am 26.5. zum Arzt gehen. Deshalb kann ich leider nicht kommen.

# Kapitel 3

## A Notiz

**1:** 1) Di. Frau Brune anrufen / Geburtstag – 2) Steuererklärung – 3) Dr. Lausmann, Do., 10:45 – 4) 17:00 Ramona: Ulmenallee 29b / Familie Neumann – 5) 15:00 Hr. Kaltmeier: Angebot (Reparatur) schicken – 6) 18:00 Ramona: Sport – 7) 12:00 Ferdinand, Kantine – 8) 9:00 Hr. Storckebaum anrufen – 9) Frau Dollermann für Freitag absagen – 10) Urlaubsantrag bis Fr.!!! – 11) 8:00 Teambesprechung – 12) 14:00 Fr. Heckendorf: Angebot Fa. Paulsen besprechen

**2:** A) Akten zurück – B) Fr. Köppke anr.: Info-Mat. – C) 9:00 Knoke: Fortbildung – D) 12:30 Barbara „Ninos" – E) Brot, Butter, Käse!

## B Mitteilung

**1:** 1 F, 2 E, 3 C, 4 G, 5 A, 6 B, 7 D

**2:** a) Anrede, b) Personalpronomen, c) Infinitiv oder Imperativ, d) Modalverb

**3: (Beispiel)**

1. Kannst du mir bitte 5 x 500 Bl. (Blatt) Druckerpapier mitbestellen? Danke, (Name)
2. (~~Ich~~) Muss (dringend) zum Arzt. Kannst du meine Rechnungen zur Poststelle bringen? Danke, (Name)
3. Hast du Lust, am Do. (Donnerstag) mit mir im „Türmchen" Mittag zu essen? (Name)
4. Kannst du mir morgen 5,– für Stefanies Geschenk mitbringen? (Name)
5. Herr Forster hat angerufen. (~~Er~~) Ruft später noch mal an. (Name)
6. Fa. (Firma) Zieske hat angerufen. (~~Sie~~) Braucht heute noch ein Angebot von dir. (Name)

## C Kurzbrief

**2:** 2. Anbei erhalten Sie eine Anfrage – mit der Bitte um – Prüfung/Rücksprache/Stellungnahme
3. Anbei erhalten Sie eine Rechnung – mit der Bitte – um Erledigung
4. Anbei erhalten Sie ein Angebot – mit der Bitte – um Genehmigung
5. Anbei erhalten Sie Ihre Rechnung – mit der Bitte um – Korrektur
6. Anbei erhalten Sie eine Akte – gemäß Ihrer Anfrage – mit der Bitte um – Rückgabe – bis in zwei Wochen

**3:** 4. (Beispiel) Das Programm ist gut. Der Preis ist angemessen.
5. (Beispiel) Bitte schreiben Sie uns eine neue Rechnung. Die Rechnungsnummer fehlt.

## D Gesprächsnotiz

**1:**

| Gesprächsnotiz | Datum: 26.03.2009<br>Uhrzeit: 10:15 Uhr | Betrifft: Auftrag vom 28.01.2009 |
|---|---|---|

☐ Besuch ☒ Anruf

von / ~~bei Herrn~~ / Frau Jutta Kiesenberg

Firma SolarSolutions GmbH ✆ 3647–22

Straße / Ort Ruhrallee 587, 45138 Essen

Fr. Kiesenberg beschwert sich, ...

Anlagen: ______ Name: Anke Stellmacher

**a)** Frau Stellmacher sollte Herrn Stockmeier über das Gespräch informieren und ihm die Gesprächsnotiz zur Bearbeitung geben.
**b)** Herr Stockmeier sollte bei Frau Kiesenberg anrufen, sich entschuldigen und dafür sorgen, dass der Auftrag bis Ende der 14. KW ausgeführt wird.

**2: (Beispiel)**

| Erledigt durch | | Datum |
|---|---|---|
| ☒ Anruf | Entschuldigung für Verzögerung, Ausführung des | 27.03.2009 |
| ☐ E-Mail | Auftrags zugesagt bis 14. KW, Rabatt (5%) auf | Erledigt von |
| ☐ Besuch | Rechn.-betr. | Stockmeier |
| ☐ ______ | | |
| ☐ Ablage unter | | |

**3:** Gesine Landgraf, Herr Maler, Firma Strecker und Partner, Auftrag Messestand, Termin früher: 12:00 Uhr mittags, 13:00 Uhr, Maschine in den Stand hängen, 25 kg, geht?, mit Werkstatt besprechen, Teeküche: kleines Regal, drei Bretter, 20 cm tief, 50 cm breit. Handynummer: 0171–344889764

**4: (Beispiel)**
Herr Maler/Firma Strecker wünscht Aufbau des Messestands am Donnerstag bis 12.00 Uhr (statt wie vereinbart 15.00 Uhr). Ich habe mich mit ihm auf 13.00 Uhr geeinigt. Herr Maler fragt, ob es möglich ist, eine Maschine (25 kg) im Stand aufzuhängen. Ich habe Rücksprache und Prüfung in der Werkstatt zugesagt. Herr Maler bestellt zusätzlich ein Regal für die Teeküche (50 cm breit, 20 cm tief, 3 Bretter). Erledigung habe ich zugesagt.

**5: (Beispiel)**
Nach Rücksprache mit der Werkstatt habe ich Herrn Maler informiert, dass die Konstruktion des Standes nur 10 kg trägt und dass eine Änderung möglich ist, jedoch 220 Euro extra kostet. Herr Maler ist mit dem Preis einverstanden.

## E Arbeitsprotokoll

**1:**

*Möbelspedition Paulus* – Friedensstr. 19 – 48145 Münster – Tel.: 0251/89764432

### Arbeitsprotokoll

Datum: 10.03.2009

Kunde: Torsten Schorlemmer, Personalentwicklung

Adresse: Neuer Heitkamp 23, 48143 Münster

Mitarbeiter:

| Fahrer | Zeit | Std. | Monteur | Zeit | Std. | Packer | Zeit | Std. | Träger | Zeit | Std. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 8:15 – 8:45 | 0,5 | 2 | 9:00–12:00 | 6 | 2 | 9:00–11:30 | 5 | 2 | 9:00–14:30 | 11 |
| 1 | 15:30 – 17:30 | 2 | | | | | | | 2 | 11:30–14:30 | 6 |
| | | | | | | | | | 2 | 12:00–14:30 | 5 |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Gesamt | | 2,5 | | | 6 | | | 5 | | | 22 |

Fahrzeuge: 1 LKW 12,5 t

☐ Außenaufzug, von: _______ bis _______ Uhr

Material:

☐ Umzugskartons 52 St.

☐ Packdecken 26 St.

☐ Luftpolsterfolie 15 m

☐ Klebeband 30 m

☐ Befestigungsmaterial (Schrauben, Nägel, ...)

☐ Elektromaterial (Kabel, Klemmen, ...)

☐ Sonstiges

Bemerkungen: Küchenschrank beim Tragen beschädigt (Kratzer auf Rückseite)

Datum: ____________ Unterschrift Kunde: ____________

## F Arbeitsbericht

**1:** (1) war – (2) hat – (3) gezeigt – (4) besteht – (5) werden – (6) kontrolliert – (7) sind – (8) packen – (9) gesteuert – (10) bearbeitet – (11) stellt – (12) habe – (13) musste – (14) sichern

## G Unfallbericht

**1:** a) (1) Als – (2) aber – (3) Trotzdem – (4) seitdem
b) (1) gerade – (2) als – (3) Die Folge davon – (4) Durch
c) (1) dabei – (2) Zuerst – (3) Aber – (4) weil
d) (1) denn – (2) dabei – (3) zu diesem Zeitpunkt – (4) Deshalb

# Kapitel 4

## A Glückwunschkarten und Genesungswünsche

**1:** 1. Herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag! – 2. Herzlichen Glückwunsch zur Tochter/zum Sohn/zur Geburt von Ramona! – 3. Alles Gute zur Hochzeit! – 4. Gute Besserung!

**2:** 1: A, F – 2: C, G – 3: B, E – 4: D, H

## B Dank

**1:** 1. meinem ersten Geschäftsbrief – 2. die neuen Programme – 3. Ihren Dienst – 4. den netten Abend

**2:** 1. Vielen Dank, dass – 2. Vielen Dank für – 3. Ich möchte mich herzlich für ... bedanken – 4. Herzlichen Dank!

## D Urlaubspostkarte

**1:** Anreden offiziell: Sehr geehrte Frau ..., Sehr geehrte Damen und Herren
Anreden persönlich: Liebe Kolleginnen und Kollegen, Liebes Team 6, Liebe Frau Schmidt, Hallo, Stefanie,
Grußformeln offiziell: Freundliche Grüße
Grußformeln persönlich: Herzliche Grüße, Liebe Grüße

**2:** Lieber Dieter, hier auf Zypern ist es sehr schön. Ich habe gestern eine Sightseeing-Tour in der Hauptstadt Nicosia gemacht. Und vorgestern bin ich den ganzen Tag am Strand gewesen. Das Wetter ist hier sehr gut: 35 Grad im Schatten! ... Morgen will ich in ein Museum gehen. ... Manfred

## E Beileid

**2:** Herr Wissmann hat zu Markus eine persönlichere Beziehung: Anrede mit Vornamen, Angebot zur Hilfe, Unterschrift: nur Vorname

**3:** Einleitung: 1, 6; Beileid: 3, 9, 10, 11; Wünsche: 5, 7, 12; Gruß: 2, 4, 8

# Kapitel 5.1

## A Bestellung

**1:**

| Bestellnummer | Artikelbezeichnung | Menge | Preis pro Mengeneinheit/ | Gesamtpreis/€ |
|---|---|---|---|---|
| 187 057 | Kopierpapier, 80 g, 5 x 500 | 10 | 26,86 | 268,60 |
| 701 212 | Farbpatrone schwarz | 3 | 12,30 | 36,90 |
| 975 060 | Kugelschreiber blau | 15 | 0,80 | 12,00 |
| 502 280 | Notizzettelblock, 700 Blatt | 3 | 2,62 | 7,86 |

**2:**

| | |
|---|---|
| Firma: | Klaus Hammerschmidt GmbH |
| Ansprechpartner: | Andrea Fischer |
| Kostenstelle: | – |
| Straße: | Bahnhofsplatz 12 |
| PLZ/Ort: | 48157 Münster |
| Name des Bestellers: | Andrea Fischer |
| Telefonnummer: | 0251 / 66 301-709 |

## B Lieferschein

**1:** Es fehlen 5 Packungen Tesa Büroklebefilm und ein Ordner schwarz 80 mm.

## C Rechnung

**2:**
**Rechnung 091219/25**

Wir lieferten Ihnen

| Menge | Artikel-Nr. | Bezeichnung | Preis | Rabatt % | Gesamt |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | B - 8827 S | Schreibtischlampen | 89,98 | 10% | 161,97 € |
| *1* | *W - 6931* | *Garderobenständer* | *107,99* | – | *107,99 €* |

| | |
|---|---|
| Versandkosten | 25,– € |
| Rechnungsbetrag | **294,96 €** |
| Mehrwertsteuer (19 %) | 47,10 € |
| Nettobetrag | 247,86 € |

Bei Zahlung innerhalb von 7 Tagen können wir Ihnen 2 % Skonto gewähren. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag auf unser Konto Nr. 7846429 bei der Dresdner Bank (BLZ 590 800 90). Geben Sie bei der Überweisung bitte die Rechnungsnummer als Verwendungszweck an.

**3:** Es fehlen: Rechnungsdatum, Steuer-Nr. des Rechnungsstellers, Versanddatum

**4:**
**Rechnung 091034-03**
Wir lieferten Ihnen am 10.08.2009

| Menge | Artikel-Nr. | Bezeichnung | Preis | *Gesamt* |
|---|---|---|---|---|
| 10 Pk. | 0659745 | Papierhandtücher, 10 x 500 Bl., grau | 10,67 € | 106,70 € |
| 4 Ka. | 0698284 | Zitro-Handseife, flüssig, 10 l | 25,37 € | 101,48 € |
| 5 St. | 0833310 | Putzhandschuhe, Latex, gelb, Gr. 10 | 0,77 € | 3,85 € |

| | |
|---|---|
| Versandkosten | –,– € |
| Gesamtsumme | 212,03 € |
| Rabatt 7 % | 14,84 € |
| **Rechnungsbetrag** | **197,19 €** |
| Mehrwertsteuer (19 %) | 31,48 € |
| Nettobetrag | 165,71 € |

Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag innerhalb von vier Wochen auf unser Konto bei der Volksbank Vorbach-Tauber (Konto-Nr.: 8976500001, BLZ: 62391420). Bitte geben Sie bei der Überweisung die Rechnungsnummer als Verwendungszweck an.

## D Überweisung

**2:** Bank des Empfängers: Postbank Leipzig; Betrag: 432,52 €; Verwendungszweck: Rechnung 090121/27 Küchenelemente; Name und Sitz des beauftragten Kreditinstituts: Stadtsparkasse München im Auftrag der Nieländer GmbH

**3:**

| | |
|---|---|
| Empfänger* | |
| Kontonummer* | 7846429 |
| Bankleitzahl* | 590 800 90 |
| Institut | wird automatisch für Sie eingefügt |
| Betrag* | 294,96 EUR |
| Ausführungsdatum* | (•) sofort<br>( ) später (bis zu 90 Tage im voraus)<br>TT MM JJJJ |
| Verwendungszweck | 091219/25 |
| | |

## Kapitel 5.2

### A Anfrage

**1:** Die Firma braucht Informationen über die Größe der Räume (= Größe des Teppichs), über die Art/Qualität des Teppichs und über den Termin.

**2:** i) Paderborn, 27.04.2009

j) **Anfrage/Teppichboden**

d) Sehr geehrter Herr Kronewald,

a) wir benötigen in zwei Büroräumen und in der Eingangshalle einen neuen Fußbodenbelag. l) In diesen Räumen haben wir viel Kundenverkehr, deshalb möchten wir gern einen Teppichboden, der strapazierfähig und pflegeleicht ist. n) Die Farbe sollte blau für die Büros sein und grau für die Eingangshalle. o) Die zwei Büros sind jeweils ca. 30 qm groß, die Eingangshalle etwa 42 qm. c) Einen Grundriss der Räume finden Sie in der Anlage. m) Können Sie in der letzten Woche im Mai liefern und verlegen? h) In dieser Woche sind die meisten unserer Mitarbeiter nämlich auf einer Fortbildung. e) So würde der normale Betrieb durch das Verlegen der Teppiche nicht gestört.

g) Bitte schicken Sie uns (wenn es möglich ist bis zum 14.05.) ein unverbindliches Angebot über Material und Verlegung. k) Wenn Sie Fragen haben, können Sie mich gern unter 05251/40891-0 anrufen.

f) Mit freundlichen Grüßen

b) Amelie Malus
Sekretariat, Marketing4U

### F Angebot/Kostenvoranschlag

**1:** a) Termin – b) Skonto – c) Frist – d) Zahlungsfrist/-bedingungen – e) Mehrwertsteuer – f) Leistung – g) Material

**2:** 1) geehrte – 2) Ihnen – 3) können – 4) Termin – 5) haben – 6) Auftrag – 7) sehr

**3:** Als (...-)Termin können wir Ihnen den ... (Datum) anbieten. – Wir haben ... (Akk.) für Sie vorgemerkt. – Wenn Sie Fragen oder Wünsche haben, rufen Sie einfach an.– Sie können uns telefonisch unter ... (Tel.-Nr.) erreichen. – Über ... (Akk.) von Ihnen würden wir uns sehr freuen.

**4: (Beispiel)**

Münster, 5.05.2009

Angebot 07/05

Sehr geehrter Herr Biermann,

wir danken Ihnen herzlich für Ihr Interesse und unterbreiten Ihnen hiermit unser Angebot:

...

Den 24.07.2009 haben wir für Sie vorgemerkt. Wenn Sie das Angebot nutzen möchten, können Sie gern auch telefonisch reservieren. Die Vormerkung löschen wir automatisch nach vier Wochen.
Wenn Sie Fragen oder Wünsche haben, rufen Sie einfach an. Sie können uns telefonisch unter 0251-886534 erreichen.

Über eine Reservierung von Ihnen würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

# Kapitel 5.3

## I Absage des Auftraggebers

**1: Reparatur Firmenwagen / Absage**

Sehr geehrte Frau Oberstein,

vielen Dank für Ihren Kostenvoranschlag.
Die Kosten für die Reparatur unseres Firmenwagens sind zu hoch. Unsere Geschäftsleitung möchte deshalb einen neuen Firmenwagen kaufen.

Mit freundlichen Grüßen

## J Absage des Anbieters

**1:** 1h, 2d, 3f, 4a, 5i, 6j, 7c, 8g, 9b

**2: (Beispiele)**
a) ... denn zum gewünschten Termin sind Betriebsferien; b) Wir können Ihren Auftrag leider nicht ausführen, weil das Produkt nicht mehr lieferbar ist. c) Wir können Ihren Auftrag zum gewünschten Termin leider nicht ausführen, da mehrere Mitarbeiter krank sind. d) Ihre letzte Rechnung ist leider noch nicht bezahlt. Deshalb ... e) Das von Ihnen gewünschte Produkt ist nicht mehr lieferbar. Daher können wir Ihren Auftrag leider nicht annehmen.

## K Bitte um Stornierung

**1:** a) 50 % der Übernachtungskosten = 1690,– EUR     b) Nein

**2: Bitte um Stornierung**

Sehr geehrte Frau Koslowski,

wir möchten Sie um Stornierung unserer Reservierung vom 15.05.2009 bitten.
Unser Betriebsausflug muss leider wegen dringender Auftragsarbeiten später stattfinden.

Mit freundlichen Grüßen
Martin Biermann

**3: Bitte um Stornierung**

Sehr geehrte Frau Dollinger,

bitte stornieren Sie unsere Bestellung vom 24.04.2009. Wir haben die Kalender für unsere Firmenkunden versehentlich zweimal bestellt. Die Bestellung vom 23.04. ist gültig.

Mit freundlichen Grüßen
Max Hermann Poppel

## L Reklamation

**2:** am 17. März 2009 haben Ihre Mitarbeiter neue Deckenlampen geliefert und installiert. Dabei haben sie zwei Lampen beschädigt. An den Lampenschirmen befinden sich jetzt etwa 10 cm lange Kratzer. Ich möchte Sie daher bitten, die zwei beschädigten Lampen umgehend auszutauschen.

## M Entschuldigung

**1:** Für einen Geschäftsbrief passen: a, b, c, e, h
b) Ich verstehe, dass Sie wegen der Beschädigung des Kopierers / der falschen Lieferung enttäuscht sind. – e) Ich kann mir gut vorstellen, dass Sie enttäuscht sind, weil unsere Mitarbeiter den Kopierer beschädigt haben. / weil Sie eine falsche Lieferung erhalten haben. – h) Wir bedauern sehr, dass Sie eine falsche Lieferung erhalten haben. / unsere Mitarbeiter den Kopierer beschädigt haben.

**2:** a) Die Lieferung werden wir so schnell wie möglich austauschen. – b) Wir werden Ihnen den Kopierer selbstverständlich kostenlos reparieren. – c) Wir können Ihnen ein Ersatzgerät zur Verfügung stellen, bis Sie das neue Gerät erhalten. – d) Wir können Ihnen anbieten, den defekten Apparat zu ersetzen. – e) Sie können selbstverständlich Ihr Geld zurückbekommen. – f) Wir können Ihnen als Entschädigung einen Preisnachlass von 20 % gewähren.

**3:** wir bedauern, dass ... Dafür bitten wir Sie um Entschuldigung. Wir werden selbstverständlich die beschädigten Lampen ... austauschen.

## N Zahlungserinnerung

**1:** h) Bamberg, 13.02.2009 – f) Zahlungserinnerung – e) Sehr geehrte ... – a) für die unten aufgeführten ... Verwendungszweck an – b) Sollten Sie den Betrag ... – c) Wenn Sie Fragen haben ... – g) Mit freundlichen Grüßen – i) Alois Knorm ... – d) Anlage ...

**2:** (Ihr Ort), (das heutige Datum)

Zahlungserinnerung

Sehr geehrter Herr Fillinger,

für die unten angegebenen Posten haben wir bis heute noch keine Zahlung erhalten. Bitte überprüfen Sie die Aufstellung der noch ausstehenden Rechnungsbeträge und überweisen Sie den Gesamtbetrag auf unser Firmenkonto. Geben Sie bitte bei der Überweisung Ihre Kundennummer als Verwendungszweck an.
Wenn Sie den Betrag bereits überwiesen haben, sehen Sie bitte diese Erinnerung als gegenstandslos an. Bei Fragen erreichen Sie mich unter der Telefonnummer 04621/8310-13.

Mit freundlichen Grüßen
(Ihr Vor- und Zuname)

# Kapitel 6

## A Stellengesuch

**2:** Ich suche eine Teilzeitstelle. Ich habe ausgezeichnete Computer- und Buchführungskenntnisse. Ich kenne mich im Rechnungs- und Mahnwesen aus. Ich bin teamfähig und kann selbstständig arbeiten. Meine Telefonnummer ist: 0231/5578904

**3:** Kaufmännische Angestellte, engagiert und flexibel, mit langjähriger Erfahrung im Geschäftsleitungs-Sekretariat, sucht neue Herausforderung ...

## B Bewerbungschreiben

**1:** Checkliste für Bewerbungsschreiben:
- Anschreiben auf einer Seite?
- Absender oben links mit Name, Adresse, Telefonnummer (E-Mail-Adresse)?
- richtiges Datum (= Datum des Lebenslaufs)?
- Anschrift der Firma mit genauem Firmentitel?
- korrekte Stellen- oder Berufsbezeichnung und Fundort des Stellenangebots im Betreff?
- Betreffzeile fett formatiert?
- Ansprechperson (Personalchef) richtig und korrekt geschrieben?
- Mache ich deutlich, warum ich mich für meinen Wunschberuf entschieden habe, und begründe ich, warum ich mich genau in diesem Betrieb bewerbe?
- Habe ich meine bisherigen Erfahrungen im angestrebten Berufsfeld dargelegt (z. B. durch Praktika, Ferienarbeit ...)?

**2:** 1) Stellenanzeige – 2) mich – 3) bewerben – 4) vor – 5) nach – 6) Stelle – 7) eine – 8) zur – 9) als – 10) regelmäßigen – 11) abgelegt – 12) Team – 13) schnell – 14) Berufserfahrungen – 15) würde – 16) persönlichen

**3:** 1f, 2b, 3c, 4a, 5e, 6d

**4:**

| Anzeige | Welche Ausbildung brauche ich für die Stelle? | Welche Qualifikationen / Eigenschaften brauche ich noch für die Stelle? | Wie sind die Arbeitsbedingungen (Arbeitszeit, Arbeitsplatz, ...) ? | Wer ist der Ansprechpartner? |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Krankenschwester/ -pfleger<br>Operationstechnische/r Assistent/in / Medizinische/r Fachangestellte/r | flexibel, teamfähig<br>OP-Erfahrung | Vollzeit Arbeitszeiten? | Herr Dr. Holtmann |
| 2 | Realschulabschluss | Engagement, Zuverlässigkeit | zum 1.8.2009<br>Vollzeit (Auszubildende zum/r Großhandelskaufmann/-frau) | - |
| 3 | - | angenehme Stimme, gute Kenntnisse von Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik, freundlich, teamfähig<br>Erfahrung in telefonischer Kundenbetreuung<br>Fremdsprachenkenntnisse (Englisch) | Vollzeit während der gewohnten Ladenöffnungszeiten | Harald Oertl (Personalabteilung) |
| 4 | Meister/Techniker Fachbereich Heizung/Sanitär; Geselle in einem bauhandwerklichen Beruf | Selbstständigkeit, Verantwortungsbewusstsein | zum nächstmöglichen Termin | Herr Martens (Technische Abteilung) |

## C Tabellarischer Lebenslauf

**1:** Check-Liste Lebenslauf:
- mit dem Computer geschrieben
- grafisch ansprechende Präsentation
- nicht mehr als zwei Seiten
- nicht mehr als 30 Zeilen pro Seite
- Zeilenabstand einzeilig
- Schriftgröße 10 bis 12 Punkt
- nur ein Schrifttyp
- gut lesbar (z. B. Arial)
- Überschrift größer und fett
- Foto rechts oben aufgeklebt
- Angaben zur Person nach Überschrift: Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum, Geburtsort
- deutsche oder amerikanische Reihenfolge in der Auflistung
- Abschnitte: Schulbildung, Berufsausbildung, Studium, Berufserfahrung, Fortbildung
- Sonstiges (EDV, Sprachen, Führerschein, Hobbys/Interessen, Mitgliedschaften/Ehrenamt, Auszeichnungen)
- Abschnitte größer und fett?
- Zeitangabe: Monate und Jahre (10/02 - 02/05)
- Ort, Datum, handschriftliche Unterschrift

**2:** (3) Geburtsdatum, (5) Anschrift (6) Familienstand (7) Schulbildung (8) Berufsausbildung (9) Berufstätigkeit (10) Sprachen (11) EDV-Kenntnisse (12) Hobbys

## D Kündigung

**1:** 1) 22. Februar 2006 - 2) 25. Januar 2009 - 3) 27. Januar 2009 - 4) 28. April 2009

☐ Hören ☐ Aussprache ☐ Wortschatz ☐ Grammatik ☑ Schreiben ☐ Landeskund

Deutsch

# Schreiben in Alltag und Beruf

## Intensivtrainer A2/B1

- bietet vielfältige Übungen zur schriftlichen Kommunikation im beruflichen Umfeld
- bezieht auch Textsorten aus dem privaten Alltag mit ein
- vermittelt entscheidende Aspekte schriftlicher Kommunikation
- kann lehrwerkbegleitend und im Unterricht eingesetzt werden
- eignet sich auch zum Selbststudium



